

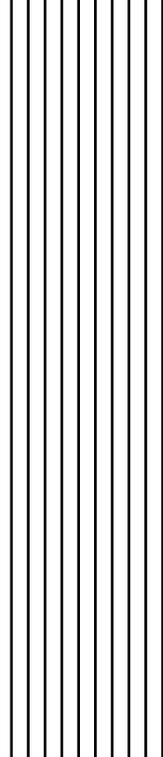


Estudio

fesabid

EL VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN: BIBLIOTECAS

>> José Antonio Gómez Yáñez



ESTUDIO FESABID

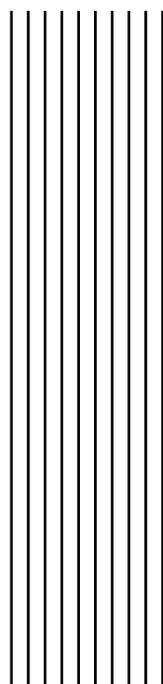
**EL VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL
DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN:
BIBLIOTECAS**

Informe de resultados

Coordinado por:

José Antonio Gómez Yáñez

Estudio de Sociología Consultores



Como Director General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, es para mí un placer presentar este estudio que, sobre el impacto que los servicios de información y, en concreto, las bibliotecas tienen en la economía y la sociedad, ha llevado a cabo FESABID (Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística).

Este trabajo se enmarca en el I Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria 2013-2015 recogido como proyecto 2.7.2. del Plan Estratégico de la Secretaría de Estado del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD). El I Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria 2013-2015 se articula a través de tres líneas Estratégicas de trabajo, de las cuales la primera, que se define como *"Promoción y Fomento de las Bibliotecas en la Sociedad"* y concretamente en su primer objetivo: *"Mejorar la percepción de la utilidad de las bibliotecas en el conjunto de la sociedad"*, es la que da marco al Informe que ahora se presenta.

La coyuntura económica de los últimos años es la que hace que los servicios de información, y particularmente las bibliotecas en España, al igual que en otros países, se estén enfrentando en la segunda década del siglo XXI a una situación marcada por la necesidad de reducir el gasto sin dejar de lado la natural tendencia a mantener y seguir mejorando el nivel de servicios alcanzado.

Por ello parece muy adecuado reflexionar sobre el impacto que las bibliotecas, que disponen de una red extendida a lo largo de todo el territorio nacional, tienen en la economía y en la sociedad, como medio para esa "mejora en la percepción de su utilidad en el conjunto de la sociedad"

Es un estudio riguroso, elaborado por una consultora independiente, en el que han participado usuarios, no usuarios y profesionales de los diferentes sectores y en el que se ha utilizado una metodología en línea como las que se vienen utilizando en los diferentes estudios que se están desarrollando en todos los servicios públicos y privados, directamente relacionados con la prestación de servicios a la sociedad, al objeto de demostrar la percepción que nuestra sociedad tiene de ellos y el retorno, tanto social como económico, que la misma recibe.

Desde el Consejo de Cooperación Bibliotecaria, y en línea con el objetivo de valoración del impacto de las bibliotecas en la sociedad, se trabaja en el desarrollo de un modelo, para el conjunto de bibliotecas que conforman el Sistema bibliotecario nacional, que permita el seguimiento sistemático y continuado de los indicadores clave, que nos proporcionen información sobre ese impacto socioeconómico.

Quiero, por último, agradecer la participación de todas y cada una de las personas que han contribuido a la elaboración de este Estudio que es, sin duda, una herramienta potente de apoyo para un mejor conocimiento y también, reconocimiento por los ciudadanos del papel de los servicios de información y muy especialmente de las bibliotecas, un instrumento que estos servicios necesitan para ser capaces de hacer frente a los retos, de todo tipo, a los que se enfrentan.

Jesús Prieto de Pedro

Director General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas.
Secretaría de Estado de Cultura

Créditos:

Estudio Fesabid

El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas

Coordinación del estudio

José Antonio Gómez Yáñez

Realización del estudio

Estudio de Sociología Consultores

En línea con uno de sus objetivos prioritarios, recogidos en el Plan de Actividades 2013 y, más concretamente en la Línea 2, que se define como Estudios y Análisis, FESABID presenta este *Estudio sobre el Valor Económico y Social de los Servicios de Información: Bibliotecas*, con el objetivo de ofrecer a los profesionales de los Servicios de Información en general y del Sistema de Bibliotecas, en particular, un instrumento, que ha sido concebido con distintas finalidades.

La primera es la de recoger, de forma sistemática, datos cuantitativos de actividad del ámbito que nos ocupa, publicados en diferentes fuentes estadísticas, agruparlos e interpretarlos, para llegar a una visión panorámica y global del estado actual del sector, en dos aspectos muy concretos: su impacto social y económico.

La segunda es ir un paso más allá y añadir valor a esos datos meramente cuantitativos, incorporando opinión tanto de diferentes tipos de usuarios, como de NO usuarios, para poder matizar diferentes opiniones y conclusiones.

La tercera y más importante, es que este resultado final sirva al sector y a sus profesionales para poder mostrar y demostrar, con datos basados en evidencias y no simplemente en percepciones, el valor que se aporta a la sociedad y a la economía nacional desde estos servicios públicos, que no son, como se demuestra, un centro de gasto, sino una inversión rentable. Rentable en el ámbito económico y lo que es más importante en el retorno que recibe la sociedad, en su conjunto, como consecuencia de esa inversión.

FESABID tiene claro en su filosofía de trabajo, que su papel es el de ayudar a posicionar el sector en el lugar que creemos le corresponde, más allá de opiniones personales y posibles corporativismos, de forma que los responsables políticos y los ciudadanos puedan tomar conciencia del importante y necesario papel que juega el sector en la mejora de la cohesión social, de la formación formal e informal de los ciudadanos en competencias y habilidades, de los resultados académicos y de investigación, etc.

Quiero agradecer, desde aquí, a todos los profesionales y responsables de servicios de información, que han contribuido a la definición y difusión de las encuestas a usuarios, a los que han participado en los "grupos de interés" organizados para los diferentes sectores y que nos han ayudado a comprender mejor los diferentes problemas y necesidades a los que nos enfrentamos. Todos ellos han sido clave en el resultado final y aparecen relacionados en el ANEXO I de este Estudio.

También quiero agradecer a la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas y más concretamente a la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, en la persona de María Antonia Carrato, todo el apoyo que nos han prestado para poder llegar a este resultado final.

FESABID continuará intentando aportar herramientas/instrumentos, que ayuden al sector a hacerse más visible y, sobre todo, a posicionarse en el lugar que le corresponde, y no solo por los servicios que presta, sino por su dimensión y su nivel de implantación en todo el Estado; por los profesionales que lo atienden y por el carácter universal de "acogida" presencial y a distancia para todos los ciudadanos.

Margarita Taladriz Mas
Presidenta de FESABID



Índice

Pág.	Sección
9	Resumen ejecutivo
13	1. Introducción
13	1.1 Objetivos
14	1.2 Metodología
19	2. El valor social y económico de las bibliotecas, archivos y centros de documentación
20	2.1 El valor de las bibliotecas para los usuarios. Método de "asignación de precios de mercado" (APM)
25	2.2 El valor de las bibliotecas para los usuarios: método de "valoración contingente" (VC)
27	2.3 El valor de las bibliotecas para los no usuarios
27	2.4 El impacto económico local de las bibliotecas
28	2.5 El retorno de la inversión en bibliotecas. ROI
31	3. La red de bibliotecas
31	3.1 Infraestructuras
36	3.2 Recursos humanos
37	3.3 Los servicios que prestan
41	4. El valor social y económico de las bibliotecas y centros de documentación desde la perspectiva de los profesionales
41	4.1 Bibliotecas públicas
43	4.2 Bibliotecas universitarias y científicas
46	4.3 Archivos y Centros de Documentación públicos
47	4.4 Centros de documentación en las empresas privadas
51	5. Actitudes de los no usuarios ante las bibliotecas
51	5.1 Conocimiento, demanda y valoración de las bibliotecas y sus servicios
56	5.2 ¿Qué cantidad sería justo pagar para mantener la red de bibliotecas?
59	6. Usos y actitudes de los usuarios ante las bibliotecas públicas
59	6.1 La relación de los usuarios con la biblioteca
71	6.2 La aportación social y económica de las bibliotecas
77	7. Usos y actitudes de los usuarios ante las bibliotecas universitarias y científicas
77	7.1 El público de las bibliotecas universitarias y científicas
79	7.2 La relación de los investigadores, profesores, profesionales y estudiantes con las bibliotecas
87	7.3 El papel social de las bibliotecas universitarias y científicas
88	7.4 La elaboración de un proyecto técnico o científico y el papel de la documentación y la información
93	7.5 La aportación social y económica de las bibliotecas universitarias y científicas
94	El valor de las bibliotecas
96	Bibliografía
99	Anexo I. Agradecimientos
101	Anexo II. Cuestionarios

Resumen Ejecutivo

1. La red de bibliotecas públicas, universitarias y científicas aporta a la sociedad entre 3.099,8 millones de €/año y 4.238,5 millones de €/año, dependiendo del sistema de estimación utilizado. Estas cifras equivalen a un Retorno de la Inversión (ROI) mínimo de 2,49 y máximo de 3,40€ por euro invertido, partiendo de unos gastos e inversiones anuales de 1.247,5 millones de €/año (INE, 2010).

La cifra inferior (3.099,8 millones de €) resulta de la "asignación de precios de mercado" (APM) a los servicios que prestan las bibliotecas a los investigadores, profesores universitarios, profesionales, alumnos y usuarios de bibliotecas públicas. Los capítulos más relevantes de esta aportación son los 858,3 millones de €/año en contribución a las investigaciones y proyectos de investigación; 636,6 millones de €/año derivados de préstamos de libros y soportes digitales; 160,4 millones de € en el valor del asesoramiento de los profesionales.

La cifra superior (4.238,5 millones de €) se calcula a partir de procedimientos de Valoración Contingente (VC), es decir, de la estimación de los usuarios de lo que hubieran pagado por un servicio si lo hubiera prestado una empresa privada; es decir, 3.561,9 millones de € de la estimación de los usuarios, más la cantidad que los no usuarios consideran justo pagar a través de impuestos.

Los no usuarios de bibliotecas valoran en 676,6 millones de €/año la disposición de las bibliotecas, su aportación al incremento cultural general, el ahorro en costes ambientales, etc. Lo que pagarían para mantener las bibliotecas se ha medido a través de su disposición a pagar impuestos para sostenerlas: 32,1 €/año. Esta cifra se refiere a personas comprendidas entre 18 y 70 años.

2. Un usuario-tipo de una biblioteca pública valora en 17,7 €/mes los servicios que recibe, préstamo de libros, lectura en las salas, asesoramiento de los bibliotecarios, ayuda para hacer deberes en el caso de los niños, acceso a Internet a través de la wifi, asistencia a actividades culturales, etc. Es decir, considera que hubiera tenido que pagar esta cantidad de haber recibido tales servicios de una empresa privada.

Un usuario-tipo de una biblioteca universitaria o científica valora que los servicios que esta le presta, si los tuviera que obtener de una empresa privada, tendrían un precio de 28,2 €/mes.

3. Las bibliotecas atraen consumo a su zona de influencia. Los desplazamientos a la biblioteca generan un gasto en los comercios de sus proximidades de 1.294,4 millones de €/año.



El 45,6% de las visitas a bibliotecas públicas se aprovechan para hacer pequeñas compras para el hogar o personales o se va a bares o restaurantes, gastando una media de 15,50 €. En el 41,2% de las visitas a bibliotecas universitarias o científicas también hay gastos de este tipo, que implican una media de 16,45 €.

4. En España hay 6.608 bibliotecas y 8.963 puntos de servicio, distribuidos por todo el país. Sus servicios se pueden resumir:

- Hay 18,1 millones de usuarios inscritos en bibliotecas públicas, 14,4 adultos y 3,7 infantiles. La vinculación es duradera, el 86,4% declara que hace más de dos años que es socio. En las universitarias y científicas hay 2,0 millones.
- Durante 2010 hubo 215,9 millones de visitas. La duración media de permanencia fue de 62,1 y 61,5 minutos en las bibliotecas públicas y universitarias y científicas, respectivamente. Este tiempo se emplea en buscar o devolver libros, estudiar, asistir a actividades, realizar trabajos de clase, búsqueda de documentación, hacer tareas escolares, etc.
- Las webs de las bibliotecas recibieron 343,2 millones de visitas, una media de 23,9 visitas/usuario/año, con un uso intensivo de las webs de las bibliotecas de las universidades y de centros de investigación. El 76,1% de los socios de las bibliotecas públicas accede a su web, lo que indica que es una vía de contacto regular.
- Los préstamos de documentos, libros, soportes electrónicos, etc., ascendieron en 2010 a 82,1 millones.
- En 2010 se realizaron 148.283 actividades, con 6,1 millones de asistentes.

5. El 10,2% del tiempo de trabajo de los investigadores, docentes y profesionales usuarios de las bibliotecas universitarias y científicas se destina a localizar documentación, lo que es un indicador indirecto del valor económico de esta tarea.

En los trabajos de investigación la localización de la información, bibliografía y documentación gravita sobre dos ejes entrelazados. Hay una simbiosis entre el trabajo del propio investigador o profesional y la aportación de los servicios de documentación y la biblioteca. Para tratar de deslindar los componentes de dicha simbiosis se pidió a los investigadores que valorasen qué proporción, de la documentación utilizada en su último proyecto, la habían localizado personalmente y cuál procedía de los servicios de información. A partir de sus respuestas se extrajo una media que situaba en el 36,8% la documentación obtenida por la biblioteca o centro de documentación.

Una apreciación más cualitativa se obtiene a partir la valoración por los investigadores de la aportación de las bibliotecas y centros de documentación a los que recurrió para realizar el proyecto o investigación, en una escala desde "no lo hubiera podido hacer" hasta "lo hubiera podido hacer igual". Igual que en el supuesto anterior, se tradujo la escala semántica a una escala aritmética (entre 0 y 100). La operación se sitúa en 50,1 de media.

Los investigadores sintetizan la aportación de la biblioteca a sus trabajos en una valoración de 0 a 10, en 8,6 en lo que se refiere a la infraestructura de la biblioteca y disponibilidad de materiales y 8,0 en lo que respecta a la aportación de los profesionales.

6. Un aspecto relevante de la imagen de las bibliotecas es que son vistas como espacios acogedores. Casi todos los no usuarios declaran que se pueden plantear visitar una biblioteca para utilizar alguno de sus servicios. El principal obstáculo es disponer de tiempo, son los activos en ocupaciones con horarios rígidos (pequeños empresarios,

profesionales, obreros especializados, etc.) los que menos las utilizan. Las otras razones son disponer de medios económicos para adquirir los libros o soportes digitales que obtendrían en préstamo, así como el desinterés.

7. La imagen de las bibliotecas tanto entre los no usuarios como entre los usuarios está asociada a lo literario, los libros y su préstamo; entre los jóvenes, al uso de las salas como espacio para preparar exámenes, trabajos de clase o quedar con los amigos. En paralelo, se está desarrollando un perfil ligado a Internet, que configura la biblioteca como un lugar desde el que se puede acceder a la web o en el que se trabaja compatibilizando el material de la biblioteca, la información localizada en Internet y el ordenador. La disposición de wifi es uno de los aspectos más atrayentes de las bibliotecas, sobre todo para inmigrantes y usuarios recientes.

8. Las bibliotecas y el empleo. Las nuevas demandas de los usuarios están transformando la forma de utilizarlas. Están apareciendo así nuevos servicios ligados a Internet y a las nuevas tecnologías de la información: cursos de idiomas, asesoramiento para encontrar empleo, etc. La demanda de estos entre los no usuarios es elevada: un 25,7% declara que asistiría a cursos de idiomas y a un 30,4% le interesa el asesoramiento para encontrar empleo. El interés por estas actividades es muy elevado entre los menores de 35 años los idiomas y localizar empleo entre los 35 y 55 años, especialmente los mayores de 45.

Los usuarios de bibliotecas universitarias y científicas que trabajan en el sector privado o que aún no han terminado su tesis doctoral consideran que son útiles para hacer contactos profesionales o para mejorar sus cualificaciones profesionales.

9. Los usos de las bibliotecas públicas se segmentan según generaciones.

Los jóvenes menores de 18 años utilizan en una medida muy considerable nuevas tecnologías (CDs, DVDs, videojuegos, acceso a Internet) y requieren el apoyo del personal bibliotecario. La generación de 18 a 25 años utiliza la biblioteca para leer o estudiar con libros o materiales de la sala, compartiendo con la generación anterior el elevado uso de soportes digitales e Internet, también utiliza la biblioteca para quedar con amigos. La generación intermedia, con unos límites imprecisos entre 30 y 55 años, la utiliza para conseguir todo tipo de material, libros y soportes digitales, y empieza a asistir a las actividades culturales que se programan. Los mayores de 55 se optan por actividades pasivas como la asistencia a actividades culturales, descendiendo mucho entre ellos el uso de nuevas tecnologías.

Madres y abuelas llevan a los niños a la biblioteca para hacer los deberes o a algunas actividades, este uso crece según disminuye la dimensión de la ciudad de residencia. En las ciudades pequeñas la biblioteca ha evolucionado hacia un espacio de encuentro.

10. La satisfacción con los servicios de las bibliotecas es elevada sobre todo en los aspectos de asesoramiento profesional de los bibliotecarios y disposición de libros y documentos impresos o electrónicos, en ambos casos por encima de 8 en una escala de 0 a 10. Entre 7,5 y 8,0 está la comodidad y calidad de los puestos de lectura o estudio, la web y la formación que reciben los usuarios para mejorar el acceso y uso de la información electrónica. El punto más débil es el equipamiento informático. Es llamativo que la valoración de los diversos aspectos del servicio bibliotecario sea muy parecida en las bibliotecas públicas y en las universitarias y científicas.

1. Introducción

1.1. Objetivos

La aportación social y económica de los servicios de información suele pasar desapercibida. Añaden, como muestra este estudio, un valor relevante al proceso de investigación científica, al incremento cultural del conjunto de la sociedad y a las cualificaciones profesionales de los individuos; aportan seguridad jurídica a través de los archivos y centros de documentación de las administraciones públicas, ponen en valor archivos históricos que sin el trabajo de descripción y puesta a disposición de los investigadores y el público serían inútiles, mantienen actualizado el saber hacer de las empresas para utilizarlo en proyectos competitivos que redactarán sus técnicos. Pero estas aportaciones quedan integradas en los productos y servicios que ofrecen otros profesionales. Quizá podría afirmarse que la documentación sólo se valora cuando falta.

El propósito inicial de este proyecto era analizar estas diversas aportaciones y, en la medida de lo posible, asignarles valor económico a través de distintas técnicas. El devenir del proyecto aconsejó acotarlo a las bibliotecas, evitando hacerlo inabordable a corto plazo. Por tanto, el estudio pretende evaluar la aportación de las bibliotecas al bienestar, la economía y la producción científica del país. Este último aspecto consideramos que es lo más novedoso.

Más allá de su interés científico o académico, la idea central de la investigación es instrumental: dotar a los responsables de las bibliotecas y, también, de otros centros de documentación, de un instrumento que permita argumentar y mostrar su aportación global para defender sus posiciones en los procesos de negociación de presupuestos y asignación de recursos dentro de sus organismos públicos y privados.

Esto implica dar a conocer a los responsables políticos el valor de las bibliotecas como impulsoras del desarrollo económico, social y científico del país a partir de datos objetivos.

Estos objetivos generales se desdoblán en varios operativos:

- Definir una metodología que permita demostrar y argumentar que las bibliotecas implican una aportación productiva en las economías competitivas actuales, y una aportación en términos de cohesión social, que en su caso se ha tratado también de traducir a términos económicos.
- Averiguar cuál es el valor de las bibliotecas desde el punto de vista de los servicios que proveen a la sociedad y su valoración por la misma.
- Facilitar a los responsables de las bibliotecas argumentos e información que permitan defender su posición en competencia con otros sectores que han logrado definir metodologías que miden, de una u otra forma, su aportación a la sociedad en términos económicos.

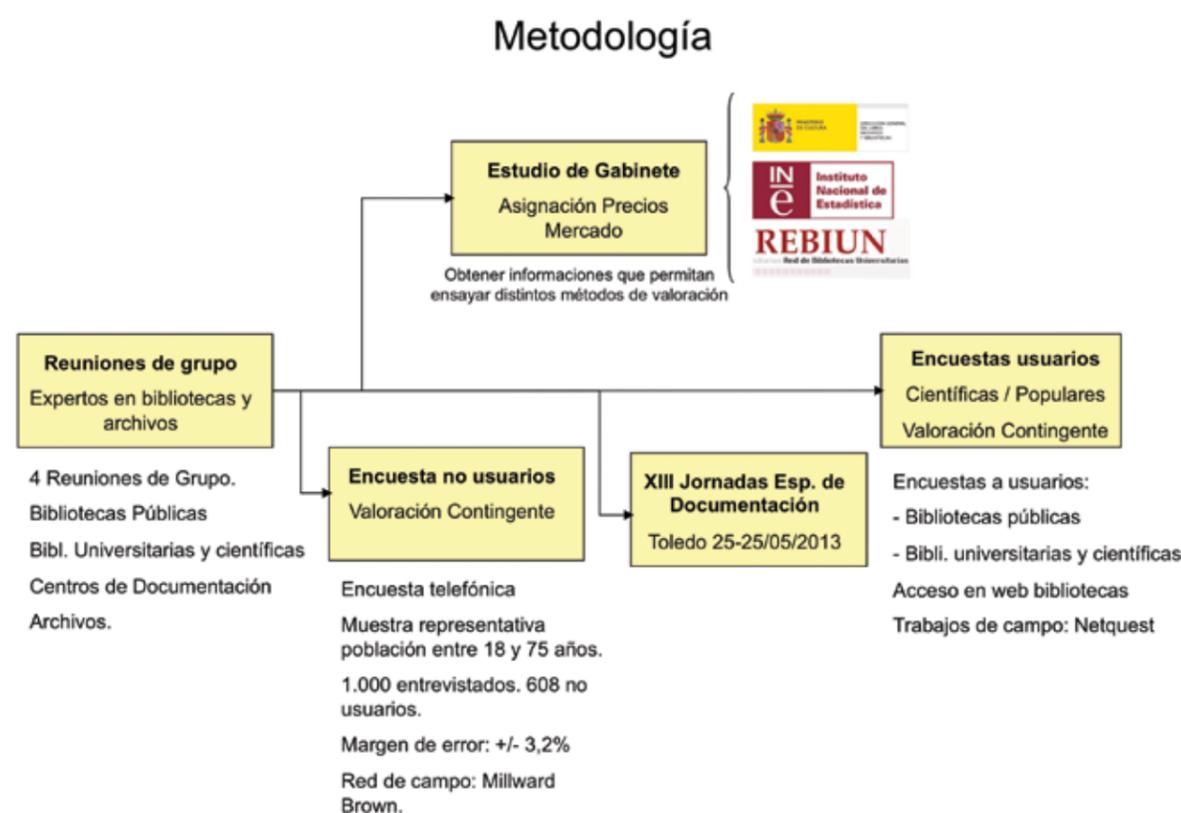
Para conseguir estos objetivos operativos, la investigación pretende cubrir varios objetivos técnicos o científicos:

- Averiguar las percepciones de los ciudadanos sobre las bibliotecas, tanto usuarios como no usuarios de las mismas.
- Identificar las vías por las que las bibliotecas contribuyen al bienestar social y a la productividad de la economía española.
- Definir metodologías que permitan traducir a valor económico las aportaciones de las bibliotecas al bienestar social.
- Comparar la aportación de las bibliotecas con sus costes económicos, es decir, hallar su "Retorno de la Inversión" (ROI).

1.2. Metodología

El estudio combina distintas técnicas de investigación utilizando datos de varias fuentes y de las investigaciones que durante 2013 ha emprendido FESABID (gráfico 1). En su fase inicial se desarrollaron en paralelo tres investigaciones. Por un lado, un estudio de gabinete orientado a recopilar información sobre estudios similares en otros países relativos tanto a bibliotecas y centros de documentación como a otros bienes intangibles o fuera del mercado que pudieran servir de modelo o apoyo teórico. Además, se localizó la información del INE y de REBIUN necesaria para proceder a las estimaciones que se describen en el informe, un resumen de esta información, por otro lado bien conocida, se recoge en el capítulo 3.

Gráfico #1



Por otro lado, se hizo una encuesta a "no usuarios" de bibliotecas, cuyos resultados se exponen en el capítulo 5. La idea es recoger la imagen que los no usuarios tienen de las bibliotecas: conocimiento de sus servicios, valoración de los mismos, disposición a ir a bibliotecas, valoración de lo que representan socialmente para la comunidad, etc. Finalmente, se les pidió que calcularan lo que estarían dispuestos a pagar por las bibliotecas a través de sus impuestos.

La aportación a la sociedad de los centros de documentación, archivos de empresas y bibliotecas públicas o universitarias y científicas son bastante más complejos de lo que una mirada superficial permite ver. Por tanto, se pensó en desarrollar una fase cualitativa en la que a través de cuatro reuniones de grupo con profesionales de cada rama profesional se indagó en las formas en que rewerten valor a la sociedad, a la vez que se definían las prioridades de la investigación. Las conclusiones de estas reuniones se recogen en el capítulo 4. Operativamente, esta fase de la investigación aconsejó reorientar el conjunto del estudio en dos direcciones: por un lado, dividió la investigación sobre los usuarios de las bibliotecas entre los de las públicas y las universitarias y científicas. En estas, las conclusiones de la reunión aconsejaron plantear una metodología específica que permitiera estimar su aportación a la investigación del personal docente e investigador y profesionales que las utilizan. Una parte del cuestionario destinado a estas bibliotecas deriva de las aportaciones surgidas de esta reunión. Esta decisión obligó a replantear los diseños de las muestras, recabando para ello la colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y de varias bibliotecas públicas y universitarias y científicas. Estamos sumamente agradecidos a todas ellas.

Concretamente las reuniones de grupo realizadas fueron las siguientes:

- Responsables de bibliotecas públicas.
- Responsables de bibliotecas universitarias y científicas.
- Responsables de Centros de Documentación
- Responsables de archivos de empresas, administraciones públicas y universidades.

Las reuniones se realizaron en febrero de 2013.

A partir de la información recogida y analizada hasta ese momento se presentó una versión parcial del informe en las XIII Jornadas Españolas de Documentación (Toledo, 24 de mayo de 2013). Del debate surgieron varias ideas que se incluyeron en las fases posteriores de la investigación. En estas mismas jornadas se presentó el estudio "El retorno de la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona 2007-11" (Luria Roig y Pintor González, 2013), del que se extrajeron algunas ideas que se han aplicado en este estudio. Agradecemos a los autores su amable colaboración e intercambio de ideas.

La fase final del proyecto consistió en las mencionadas dos encuestas para usuarios de bibliotecas públicas y universitarias y científicas. Las fichas técnicas de sus trabajos de campo se recogen en el cuadro siguiente, junto con la de "no usuarios".

Población objetivo.	No usuarios	Usuarios bibliotecas públicas	Usuarios bibliotecas universitarias y científicas
Ámbito	España	España	España
Universo: - Población 18 a 70 años - socios bibliotecas (> 18 años)	32.788.478	10.121.328	1.992.673
Muestra base	1.000		
Muestra útil	606	633	337
Margen de error (estadístico)	+/- 4,1	+/- 4,0	+/- 5,4
Aplicación del cuestionario	Telefónica (CATI) Cuotas de edad y sexo	On line Acceso voluntario	On line Acceso voluntario
Puntos de muestreo	112 municipios	31 bibliotecas (*)	
Duración cuestionario	12 minutos	15 minutos	15 minutos
Idioma de aplicación	Castellano	Castellano	Castellano
Red de campo	Millward Brown	Netquest	Netquest
Fecha campo	Diciembre 2012	15-06 / 15-07 2013	15-09 / 15-10 2013
(*) Biblioteques de Barcelona diseñó una muestra específica			

Los cuestionarios siguieron las bases de la metodología de "valoración contingente". Se orientaron en primer lugar a obtener una visión precisa de los servicios utilizados y de la valoración de los mismos. De hecho, ambos estudios pueden considerarse estudios de "Usos y Actitudes hacia las Bibliotecas", de los que se desprenden relevantes informaciones que pueden ser utilizadas para la gestión concreta. Esta fase era precisa en la entrevista para situar a los encuestados en una visión lo más amplia posible de lo que les aportan las bibliotecas, como primer paso para que pudieran dar una estimación consistente de lo que pensaban que tales servicios podrían haber costado en el mercado privado. Además, en el cuestionario de las bibliotecas universitarias y científicas se incluyeron varias preguntas destinadas a producir indicadores estadísticos que permitieran calcular la aportación de las bibliotecas a la producción científica y técnica en combinación con la información disponible del INE (la más reciente corresponde a 2010) y de REBIUN. Esta parte de la investigación es original, al menos, no hemos encontrado bibliografía sobre antecedentes de un cálculo sobre la aportación de las bibliotecas a la producción científica.

La parte del cuestionario dedicada a las valoraciones económicas respondió al modelo de "Valoración Contingente", suficientemente conocido y con amplios antecedentes como puede verse en la bibliografía. Una aportación original de este estudio a la metodología habitual de estos estudios ha sido la depuración previa de datos a través de Análisis Exploratorio. Para prevenir la inflación de las estimaciones que con cierta frecuencia se produce con esta metodología, los datos se sometieron a una depuración previa de valores atípicos, a partir del método diseñado por Tuckey (1977, véase, por ejemplo, Domínguez, 2001; Escobar, 1999), que toma como referentes los valores de los cuartiles 1 y 3 (Q_1 y Q_3) añadiendo o restando 1,5 veces el recorrido intercuartílico (RIQ), es decir, se admitieron como válidos sólo los valores dentro de las opiniones normales, excluyendo los atípicos (*outlets*) excesivos que hubieran elevado las medias considerablemente:

$$< Q_1 + 1,5 RIQ \text{ o } > Q_3 + 1,5 RIQ$$

Como podrá observar el lector, como criterio general en las estimaciones realizadas se han tomado como referente valoraciones o criterios restrictivos. Puede afirmarse que en los dos sistemas utilizados las estimaciones finales son las más ajustadas que pudieran hacerse a partir de los datos de base. Se ha operado de esta manera, evitando una presentación más brillante de resultados llamativos, precisamente para aportar un valor añadido de credibilidad a la investigación.

2. El valor social y económico de las bibliotecas, archivos y centros de documentación

Los beneficios sociales y económicos de las bibliotecas son por definición intangibles, se diluyen en el conjunto de la sociedad o de las administraciones y organizaciones. Son una forma de conservar el conocimiento social o de una organización y de ponerlo a disposición de sus miembros, pero son estos, con sus actividades, los que extraen valor al aplicar los conocimientos adquiridos y la información conservada, ordenada y procesada en estos centros. Su valor económico no es posible calcularlo mediante procedimientos convencionales de "oferta y demanda" en el mercado. Por tanto, el reto metodológico consiste en construir una metodología que permita estimar esta aportación social y económica al conjunto de la sociedad y, a la vez, medir el "Retorno de la Inversión" (ROI).

Este estudio parte de las aportaciones metodológicas de varias investigaciones desarrolladas en otros países en lo que se refiere a técnicas para "monetizar" los servicios prestados por las bibliotecas y otros bienes o servicios públicos excluidos del mercado. Estas técnicas se basan en dos grandes ramas: la que se denomina "ahorros financieros" o "asignación de precios de mercado de bienes comparables" (APM) o Análisis Coste-Beneficio (ACB) y la "valoración contingente" (VC), basada en encuestas que tratan de situar a los usuarios en un supuesto en el que los servicios prestados gratuitamente o a precios fuera de mercado fueran ofrecidos por empresas privadas, es decir, a precios de mercado. A partir de este escenario se pide a los entrevistados que estimen el precio que hubieran tenido que pagar por los servicios recibidos.

Se van a aplicar las dos metodologías en paralelo. Son sistemas alternativos, no acumulables, para traducir la aportación social de los bienes públicos (sin precios de mercado) a valores monetarios. Se puede decir que la "asignación de precios de mercado" (APM) viene a ser el suelo del valor social estimable, ya que no consigue recoger los elementos intangibles que supone la suma de aspectos parciales del servicio. La "valoración contingente" (VC), que pretende incorporar estos elementos intangibles al considerar el bien público prestado como un todo, pero tiende a producir cierta inflación en la valoración, por tanto, puede considerarse el techo del valor social que aporta el bien analizado.

Ambos procedimientos se emplean para estimar el beneficio social recibido por los usuarios de este tipo de bienes. Pero, en el caso de las bibliotecas, están los "no usuarios", que reciben "servicios" implícitos y evidentes como tener acceso a la red de bibliotecas cuando lo deseen o necesiten; una red extendida por todo el territorio nacional, y además la conservación de un legado cultural. De ambos beneficios sociales son conscientes los "no usuarios". Pero también hay otros que suelen pasar desapercibidos, ya sean beneficios sociales o ambientales, como la no destrucción de bosques derivada del ahorro de papel que supone disponer de los libros en la biblioteca,

el aumento del bienestar social derivado del incremento cultural global que supone "cultura extraída" de las bibliotecas para el conjunto de la sociedad, la utilización de espacios para estudiar los jóvenes en un país en el que las dimensiones de las viviendas en zonas urbanas suelen ser reducidas, etc. Para los no usuarios se ha utilizado también una encuesta en la que se pedía que valorasen lo que estaban dispuestos a pagar en impuestos para la conservación de la red de bibliotecas y sus servicios.

A partir de las encuestas a usuarios de las bibliotecas públicas y de las universitarias y científicas se ha procedido a estimar el impacto económico de las visitas a las bibliotecas en su entorno, esto es, los gastos en pequeñas compras, cafeterías y restaurantes, etc. Con casi total seguridad estos gastos se producirían en cualquier caso, pero ocurre que la biblioteca opera como un centro de atracción que distribuye riqueza en su entorno geográfico.

2.1. El valor de las bibliotecas para los usuarios. Método de "asignación de precios de mercado" (APM)

El método APM consiste en desglosar las prestaciones de determinado servicio público o gratuito (por ejemplo, un parque nacional, los espacios de esparcimiento o las bibliotecas) y averiguar su valor mediante el precio en el mercado de servicios análogos, o sea, se utilizan precios de servicios alternativos como criterio de monetización (En España, Luria y Pintor, 2013; otros: SGS Economics and Planning, 2012; Levin, Driscoll, Fleeter, 2008; Indiana Research Business Center, 2007; Barron et al, 2005; en el caso de los espacios recreativos: Trice y Wood, 1973; una línea de metro: Foster y Beesley, 1973). Obviamente, los precios elegidos como referentes deben reflejar correctamente el precio medio de los servicios alternativos, o prever sistemas de cálculo que contemplen la eventual transformación de ciertos bienes al prestarse a través de un servicio público.

En este estudio, la metodología ha tenido que adaptarse a la información estadística disponible en el INE, el Ministerio de Cultura y REBIUN ya que sus datos se han tomado como base. Para algunos cálculos se extraerá información de las encuestas realizadas por Fesabid en 2013 entre usuarios de bibliotecas, que sirven de base al análisis de Valoración Contingente (VC) que se expondrá posteriormente.

El servicio prototípico de una biblioteca es el préstamo de libros y otros soportes de información. Su valor se ha estimado por distintos procedimientos.

→ Para los libros:

- Se ha calculado el "valor de la lectura", como la diferencia entre el precio medio de un libro de nueva edición¹: 13,87 €, menos el precio medio de los libros usados², 5,44 €. La depreciación es un 60,81%, que puede considerarse la diferencia entre el valor material del libro y su valor material más la lectura y su conservación-propiedad (libro nuevo).
- Se ha aplicado esta depreciación al precio medio de los libros típicos de cada tipo de biblioteca, asignándolo como "valor" de cada préstamo.

- El número de préstamos de libros infantiles se ha estimado a partir de la proporción de socios infantiles sobre el total de socios de las bibliotecas públicas.
 - Para los libros electrónicos se ha aplicado al valor de lectura una depreciación del 39,7%, que es la diferencia de precios entre los libros nuevos en papel y en soporte electrónico³.
- Para los soportes audiovisuales se ha aplicado una depreciación del 70%, dada su acelerada pérdida de valor comercial por el fácil acceso a ellos a través de Internet. Para los juegos electrónicos se ha mantenido una valoración del 50% (tabla 1).

Tabla 1.

ASIGNACIÓN DE VALOR A LOS PRÉSTAMOS BIBLIOTECARIOS (APM) Y DERECHOS DE AUTOR (€)

	Libros	Tipo de libro	Criterio de monetización	Valor (€)	Total (€)
Total	53.848.420				
Nacional	1.788	General (excl. Texto no univ)	Valor de lectura (**)	9,12	16.124
Centrales de Comunidades Autónomas	318.469	General (excl. Texto no univ)	Valor de lectura (**)	9,12	2.904.437
Públicas	37.118.488				
- Socios adultos	29.515.878	Todos menos infantiles	Valor de lectura (**)	8,76	258.559.091
- Socios infantiles	7.602.608	Infantil, comics	Valor de lectura (**)	5,36	40.749.979
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	199.219	General (excl. Texto no univ)	Valor de lectura (**)	9,12	1.816.877
De instituciones de enseñanza superior	14.949.585	Científico / Cías sociales	Valor de lectura (**)	12,80	188.384.771
Bibliotecas especializadas: Total	1.060.893	Científico / Cías sociales	Valor de lectura (**)	12,80	13.367.252
Publicaciones periódicas	1.950.078		Valor lectura (60% precio medio)	1,50	2.925.117
Libros electrónicos	277.619		39,7% valor lectura medio	3,82	1.005.158
Documentos sonoros	3.910.325		Precio CD (30%)	4,00	15.641.300
Documentos audiovisuales	16.676.613		Precio DVD (30%)	4,80	80.047.742
Juegos electrónicos	223.003		Precio juego oferta (50%)	5,51	1.228.747
Otros documentos electrónicos	2.187.348			1,00	2.187.348
Otros documentos	3.296.417			1,00	3.296.417
Préstamo interbibliotecario	1.946.882		Valor de lectura (**)	12,80	24.530.481
Total					636.620.822
Préstamos que genera derechos de autor (***)	38.698.635		Tarifa CEDRO	0,20	7.739.767

(*) Fuente: Instituto Nacional de Estadística

(**) Diferencia entre el precio medio de los libros nuevos propios de cada tipo de biblioteca menos el precio medio de los libros usados.

(***) Generan derechos de autor los préstamos en todas las bibliotecas menos las universitarias y las ubicadas en municipios con menos de 5.000 habitantes.

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Obviamente, la lectura de libros o audiovisuales en las biblioteca debe repercutir en la retribución de los autores, es decir, en derechos de autor derivados del uso de su obra por los lectores. La valoración de los derechos de autor en la literatura puede tomar como referencia las tarifas de la entidad de gestión de estos autores (CEDRO)⁴, es decir, 0.20 €/préstamo, con la excepción prevista en el art. 37 de la LPI que excluye los préstamos realizados en bibliotecas universitarias y situadas en municipios con menos de 5.000 habitantes.

El asesoramiento del personal de las bibliotecas es un valor añadido "intangibles", muy valorado por los usuarios de las bibliotecas, tanto públicas (8.7 en una escala de 0 a 10) como científicas y universitarias (8,6). Se ha partido de un indicador "rudimentario" que parece consistente por sus resultados. El 19,9% de los usuarios de bibliotecas públicas señala, entre sus actividades en la biblioteca, buscar asesoramiento de los profesionales, en las bibliotecas universitarias y científicas este porcentaje se eleva al 34,1%, con cierta lógica. Al valor asignado a los préstamos por cada tipo de biblioteca y de soporte le han asignado los citados porcentajes, resultando algo más de 152 millones de €, que viene a equivaler al 24,8% del total de gastos de personal de la red de bibliotecas (tabla 2). Parece razonable que, aproximadamente la cuarta parte del tiempo de trabajo del personal de bibliotecas, se destine al asesoramiento a los usuarios.

¹ FGEE-Conecta: *Comercio Interior del Libro en España 2011*, Madrid, pág. 53.

² Para estimar el precio medio de los libros usados se hizo una pequeña investigación consistente en elegir aleatoriamente, mediante muestreo aleatorio sistemático, una muestra de 500 libros en cada una de tres webs: www.unilibro.es; www.iberlibro.es y www.todocoleccion.es. En el estudio ROIG, PINTOR (2012): se utilizó un sistema parecido para estimar el "valor de lectura" basado en la diferencia de precio entre los libros nuevos y usados de los títulos más vendidos.

³ FGEE-Conecta: *Ibidem*.

⁴ CEDRO (2013): *Tarifas generales 2013*, pág. 18.

Tabla 2.
ASIGNACIÓN DE VALOR AL ASESORAMIENTO DEL PERSONAL BIBLIOTECARIO, SEGÚN TIPO DE BIBLIOTECA (%)

	Valor asignado a los préstamos según tipo de biblioteca (Ver tabla 1)								Imputado asesoramiento bibliotecario (%)	Valor asesoramiento (€)
	Libros	Publicaciones periódicas	Documentos sonoros	Documentos audiovisuales	Libros electrónicos	Juegos electrónicos	Otros documentos electrónicos	Otros documentos		
Total		1,5	4	4,8	3,62064	5,51	1	1		
Nacional	16.124	0	0	0	0	0	0	0	16.124	5.498
Centrales de Comunidades Autónomas	2.904.437	8.856	249.080	672.547	0	0	4.232	507	3.840.259	1.309.528
Públicas										0
- Socios adultos	258.569.091	2.178.252	11.736.723	61.964.379	112.779	971.195	283.455	582.845	336.388.719	19,9
- Socios infantiles	40.749.979	561.067	3.023.109	15.960.592	29.049	260.157	73.012	150.127	60.797.092	19,9
Para grupos específicos de usuarios (no espec)	1.818.877	19.947	28.324	18.110	0	700	90	2.005	1.886.053	19,9
De instituciones de enseñanza superior	188.364.771	24.879	36.072	474.062	858.783	0	1.797.650	2.451.899	194.008.117	34,1
Bibliotecas especializadas	13.367.252	132.116	567.392	958.051	4.548	6.695	8.909	109.034	15.153.996	34,1
Préstamo interbibliotecario	24.530.461								24.530.461	34,1
Total	505.778.532	2.925.117	15.641.300	80.047.742	1.005.158	1.228.747	2.167.348	3.296.417	612.090.361	
Porcentaje sobre el total de gastos de personal										24,8

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

El servicio más elemental prestado por las bibliotecas es la estancia en las salas de lectura, los criterios empleados para su monetización son (tabla 3):

- Las bibliotecas registraron casi 216 millones de visitas en 2010, distribuidas en los distintos tipos de bibliotecas.
- La duración media de las visitas, según las encuestas realizadas por Fesabid en 2013, es de:
 - 62,1 minutos en las bibliotecas públicas.
 - 61,5 minutos en las bibliotecas universitarias.

El valor de la hora de estancia se ha estimado según distintos criterios:

- Para las visitas a la Biblioteca Nacional de España y las autonómicas se ha imputado el coste hora de trabajo de los técnicos y profesionales científicos e intelectuales, a partir de su retribución anual media: 33.182,4 € (INE, 2010) más las cotizaciones a la Seguridad Social (base: 9.921,50 €/año, con un tipo del 29,90%), con 1.600 horas de trabajo. Es decir, 26,94 €/hora.
- El coste de estancia de un adulto se ha estimado como coste medio de desplazamiento a una biblioteca pública, estimado en la encuesta en 0,57 €/visita. Se ha utilizado también este criterio para las visitas a las bibliotecas destinadas a grupos específicos. Otros estudios han utilizado como criterio el coste medio hora de un hipotético lector laboralmente ocupado (que trabaje) o el coste hora del salario mínimo. Aquí se ha preferido un referente mucho más reducido, directamente relacionado con el "coste" que paga el usuario visiblemente, es decir, el coste de transporte; un criterio similar fue utilizado en estudios clásico sobre los beneficios recreativos (Mansfield, 1972; Trice y Wood, 1973, 24-25),.

Tabla 3
ASIGNACIÓN DE VALOR ECONÓMICO A LAS VISITAS/ESTANCIAS EN LAS BIBLIOTECAS (APM)

	Número de visitas	Duración media visita (minutos) (**)	Horas de visita (37 min/media)	Valor	
				Criterio monetización	Valor (€)
Total	215.979.141		133.187.137		
Nacional	339.224	61,5	347.705	Hora profesional Universitario	26,94
Centrales de Comunidades Autónomas	1.237.472	61,5	1.268.409	Hora profesional Universitario	26,94
Públicas	108.006.723				
- Visitas socios adultos (*)	79.434.938,5	62,1	82.215.161	Coste desplazamiento (**)	0,57
- Visitas socios infantiles (*)	28.571.784,5	62,1	29.571.797	Act. Extraescolares Ens. Pública	1,43
Para grupos específicos de usuarios (no esp)	667.375	61,5	684.059	Coste desplazamiento trans. Colectivo	0,57
De instituciones de enseñanza superior	101.484.928	61,5	104.022.051	25 % valor de lectura de un libro	3,15
Bibliotecas especializadas: Total	4.243.419	61,5	4.349.504	Hora técnicos, profesionales	26,94
Total estimación económica visitas a bibliotecas					

(*) El número de visitas a las bibliotecas públicas se ha estimado proporcionalmente al número de socios.
(**) Fuente: Fesabid: *Encuesta a usuarios de bibliotecas públicas*, 2013

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

- La estancia de los socios infantiles se ha estimado como el coste de las actividades extraescolares en la enseñanza pública en la Comunidad de Madrid: 1,43 €/hora.
- Para las estancias en bibliotecas universitarias se ha supuesto que cada hora de trabajo en una biblioteca equivale a la lectura de un 25% de un libro técnico o de ciencias sociales, o trabajo equivalente, por tanto, se ha imputado el 25% del "valor de lectura" de los libros de este tipo.

El cálculo del valor de las actividades organizadas por las bibliotecas se ha estimado tomando como referencia datos del Estudio de Prácticas y Hábitos Culturales (Ministerio de Cultura, 2010):

- Se puede estimar en 130.000 las personas que van cada trimestre a actividades en las bibliotecas, con una media de 11,7 visitas, lo que equivale a una regularidad algo inferior a una vez por semana. Este decir, 1.521.000 visitas/trimestre, lo que suma 6.084.000 asistentes/año.
- Las bibliotecas realizaron 148.283 actividades durante 2010, lo que supone una asistencia media por acto de 41,02 asistentes.
- Una estimación restrictiva del precio de estas actividades podría asimilarse al de los talleres municipales en actividades o talleres culturales o de teatro (una media de 25,0 € por persona/mes, con 8 sesiones), lo que supone una media de 3,57 €/sesión.
- Aplicando este "precio" por sesión a cada asistente resulta 21.719.800 € (tabla 4).

Tabla 4
ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LAS BIBLIOTECAS 2008/10 Y ESTIMACIÓN DE SU VALOR MONETARIO (Número)

	2010
Bibliotecas (*)	4.182
Actividades organizadas por las bibliotecas (*)	62.924
Actividades no organizadas por las bibliotecas (*)	21.505
Sin información (*)	63.854
Total (*)	148.283
Personas que van cada trimestre a actividades de la biblioteca (**)	130.000
Número medio de veces que van al trimestre (**)	11,7
Asistencias a actividades de la biblioteca (estim. Trimestre)	1.521.000
Asistencias a actividades de la biblioteca (estim. anual)	6.084.000
Número medio de asistentes a las actividades de las bibliotecas	41,0
Estimación precio medio actividades similares (talleres, cursos, ec.)	3,57
Estimación monetaria de las actividades en la bibliotecas	21.719.800

(*) Fuente: INE
(**) Fuente: Ministerio de Cultura (2011): Estudio sobre Hábitos y Prácticas Culturales.

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Para estimar el valor del acceso a Internet desde las bibliotecas se ha tomado también como referencia el Estudio sobre Hábitos y Prácticas Culturales, del Ministerio de Cultura, mostró en 2010 que unos 130.000 individuos van cada trimestre a la biblioteca para conectarse a Internet, con una media de 12 veces. Esto suma más de 7,6 millones de visitas a las bibliotecas. El precio medio de la conexión en cibercafé y similares se puede estimar en 2,0 €/hora, lo que hace un total de 11,4 millones de € ahorrados por estos usuarios (tabla 5).

Tabla 5

VALORACION ECONÓMICA DE LOS ACCESOS A INTERNET DESDE LAS BIBLIOTECAS (APM)

	2010
Bibliotecas que disponen de acceso gratuito a Internet (*)	5.775
Bibliotecas que disponen de acceso de pago a Internet (**)	96
Individuos que van a la biblioteca para conectarse a Internet (trimestre) (**)	163.000
Media trimestral de visitas a bibliotecas	12
Visitas a bibliotecas para conectarse a Internet (trimestre)	1.956.000
Visitas a bibliotecas para conectarse a Internet (anual)	7.824.000
Visitas para conectarse a Internet por biblioteca con acceso gratis (media)	1.355
Precio Medio de la conexión (1 hora) (€)	1,50
Estimación monetaria de la conexiones a Internet desde las bibliotecas (€)	11.736.000

(*) INE

(**) Ministerio de Cultura (2011): Estudio de Hábitos y Prácticas Culturales de los Españoles.

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Obviamente, una parte relevante de la rentabilidad social de las bibliotecas universitarias y científicas y empresas es su aportación a la investigación de sus usuarios. Plausiblemente, sin su soporte la investigación no existiría, lo que es una visión extrema de su aportación. ¿Cómo estimar esta contribución?, y además cómo hacerlo de una manera transparente y a partir de los datos disponibles. Para tratar de despejar esta interrogante se introdujeron algunas preguntas cuyos resultados se exponen en el epígrafe 7.7.

Para hacer estos cálculos se ha partido de los datos de REBIUN desglosando los tipos de usuarios de estas bibliotecas, algo diferentes de los facilitados por el INE, pero sustancialmente similares, las diferencias, poco relevantes, se tienen que deber a distintas fechas de referencia o a procedimientos algo distintos de recogida de la información. Los supuestos que se han manejado son los siguientes, recogidos en la [tabla 6](#).

- La cantidad de horas destinadas por un usuario tipo a la labor de localización, recopilación e integración de la documentación en su investigación equivale al 10,2% del tiempo total de los usuarios de estas bibliotecas (véase tabla 30 y epígrafe 7.3, pág. 90).
- La aportación de las bibliotecas a la localización de la información precisa para la “última investigación” que hicieron se estima por parte los usuarios, en un 36,8% de esta fase del trabajo (epígrafe 7.3). Este indicador se puede retener como un referente convencional para medir la aportación de las bibliotecas, a partir de las declaraciones de los propios investigadores. Alternativamente podría utilizarse otro, basado en la apreciación más cualitativa del impacto que hubiera tenido en la calidad del trabajo la falta del material aportado por la biblioteca o centro de documentación (epígrafe 7.3. y [gráficos 43 y 44](#), pág. 91), en cuyo caso se elevaría a 50,1%. Se ha preferido utilizar el referente inferior.
- Se ha calculado el total de horas de trabajo de los estudiantes y de los docentes y usuarios asociados en las bibliotecas universitarias, y sobre este volumen de horas se ha estimado la cantidad destinada a localizar la información, aplicando el citado 10,2%.
- Para estimar el “valor global” de las horas de trabajo de estudiantes, docentes y profesionales se han utilizado los valores empleados al estimar el valor de las horas de trabajo en las salas de las bibliotecas.
- A la suma de estos valores se le ha aplicado el citado 36,8€, resultando 858,3 millones de €.

Tabla 6.

ESTIMACION DEL VALOR APORTADO POR LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS A LA INVESTIGACION DE SUS USUARIOS.

	Fuente	Unidad	Valor
Total usuario REBIUN	REBIUN	Usuarios	1.992.673
Estudiantes universitarios	REBIUN	Usuarios	1.411.094
Docentes	REBIUN	Usuarios	132.154
usuarios asociados	REBIUN	Usuarios	212.721
Total			1.755.969
Estimación de las horas dedicadas a localización de la información por un "usuario tipo" de bibliotecas universitarias y de investigación	Tabla 7.1.	%	10,2
Aportación de las bibliotecas y centros de documentación a la localización de la información empleadas en la última investigación de los usuarios	Epígrafe 7.7 / Gráfico 7.13	%	36,8
Valoración de la importancia de la documentación localizada por las bibliotecas y centros de documentación para la última investigación realizada por un usuario tipo	Epígrafe 7.7 / Gráfico 7.14	%	50,1
Horas de trabajo totales de estudiante/curso (1.800 h)			2.539.969.200
Horas de trabajo totales de docentes y usuarios externos (1.600 año)			551.800.000
Horas de trabajo de estudiantes destinadas a localizar información bibliografía, etc.			259.076.858
Horas de trabajo de docentes y usuarios externos destinadas a localizar información, bibliografía, etc.			56.283.600
Valor de la hora de trabajo de estudiante (se ha estimado igual que la hora de trabajo en la biblioteca)			3,15
Valor hora de trabajo de docentes y usuarios externos (se ha estimado igual que la hora de trabajo en la biblioteca)			26,94
Valor total de las horas de trabajo de los estudiantes			816.092.104
Valor total de las horas de trabajo de los docentes			1.516.280.184
Valor teórico imputable a la gestión y localización de documentación			858.313.002

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Un servicio implícito de las bibliotecas es la ramificación de la red. Varios indicadores que se expondrán en este trabajo revelan su distribución por todo el país, y la elevada valoración implícita de esto por los usuarios y no usuarios. Lo que mejor refleja la proximidad de las bibliotecas a sus usuarios es que el 76,5% de los usuarios vayan a ellas andando o en bicicleta, es decir, sin gastar nada en el desplazamiento. Obviamente, esto refleja una ramificación de la red que tiene un valor intangible pero real. Se ha optado para valorarlo por asignar el precio del desplazamiento medio declarado por los usuarios que van a la biblioteca en transporte colectivo, 1,82 €/visita, imputándolo al 76,5% que se desplaza andando o en bicicleta ([véase gráfico 28, pág. 72](#)).

2.2. El valor de las bibliotecas para los usuarios: método “valoración contingente” (VC)

La “valoración contingente” consiste en estimar un precio a partir de la percepción del valor que tienen los consumidores de un bien que no está en el mercado y de su disposición a pagar por él (Osorio y Correa, 2009; Riera, 1994), por ejemplo, las bibliotecas (SGS Economics and Planning for State Library of Queensland, 2012; Aabo, 2007; Carnegie Mellon Univ. Center for Economic Development, 2006; Missingham, 2005), el patrimonio histórico (Báez Montenegro, 2007), espacios naturales (Sanjurjo, 2006; Oviedo y otros, 2005; Júdez y otros, 2002; Mogas y Riera, 2001; Fernández Cadena y otros, 2002, Kriström y Riera, 1997; Shultz, 1997 León, 1995; Mansfield, 1972), la conservación de especies animales (Alba, 2005), la calidad del aire (Martínez Vásquez), una red de saneamiento de aguas residuales (Rojas-Padilla y otros, 2001), la salud (Puig y Dalmau, 2000) o el esparcimiento (Castellanos, 2007). Para ello, se trata de reproducir en un cuestionario la idea de “un mercado” en el que en una primera fase se trata de que el entrevistado en una encuesta recuerde los distintos aspectos del servicio y la utilización que haya hecho de ellos en sus distintas facetas y, finalmente, se le pide que valore el precio que tal servicio habría tenido si hubiera sido prestado por una empresa privada. Obviamente, el procedimiento tiene complejidades técnicas, derivadas tanto de la precisa redacción del cuestionario como, básicamente de la depuración de las respuestas erráticas o inconsistentes.

En este estudio se han introducido algunas variantes para recoger el valor asignado por los no usuarios de bibliotecas y por dos tipos de usuarios muy diferentes: los de bibliotecas públicas y los de bibliotecas científicas y universitarias. De los resultados de estas encuestas se da cuenta detallada más adelante, en los capítulos correspondientes de este trabajo.

La encuesta de usuarios de bibliotecas públicas mostró que consideran que los servicios que recibieron el mes pasado hubieran tenido un precio en una empresa privada de 17,7 €/mes, es decir, de 212,4 €/año. A los efectos de esta estimación se han considerado sólo los 10.121.328 socios adultos más los 207.589 usuarios de bibliotecas para públicos específicos, es decir, se han excluido del cálculo los socios infantiles.

La estimación del precio de los servicios de las bibliotecas universitarias y científicas se eleva, según sus usuarios, a 28,2 €/mes, es decir, 337,9 €/año (gráfico 2). Se puede considerar que son usuarios de estas bibliotecas 4.091.280 socios incluyendo a los de la Biblioteca Nacional, las autonómicas y las especializadas (tabla 7).

Gráfico #2

Cantidad mensual que creen que les hubieran costado los servicios prestados por la biblioteca en una empresa privada (% individuos de 18 a 75 años usuarios de bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cuánto crees que hubieras tenido que pagar a una empresa privada por los servicios que has recibido de la biblioteca en el último mes?

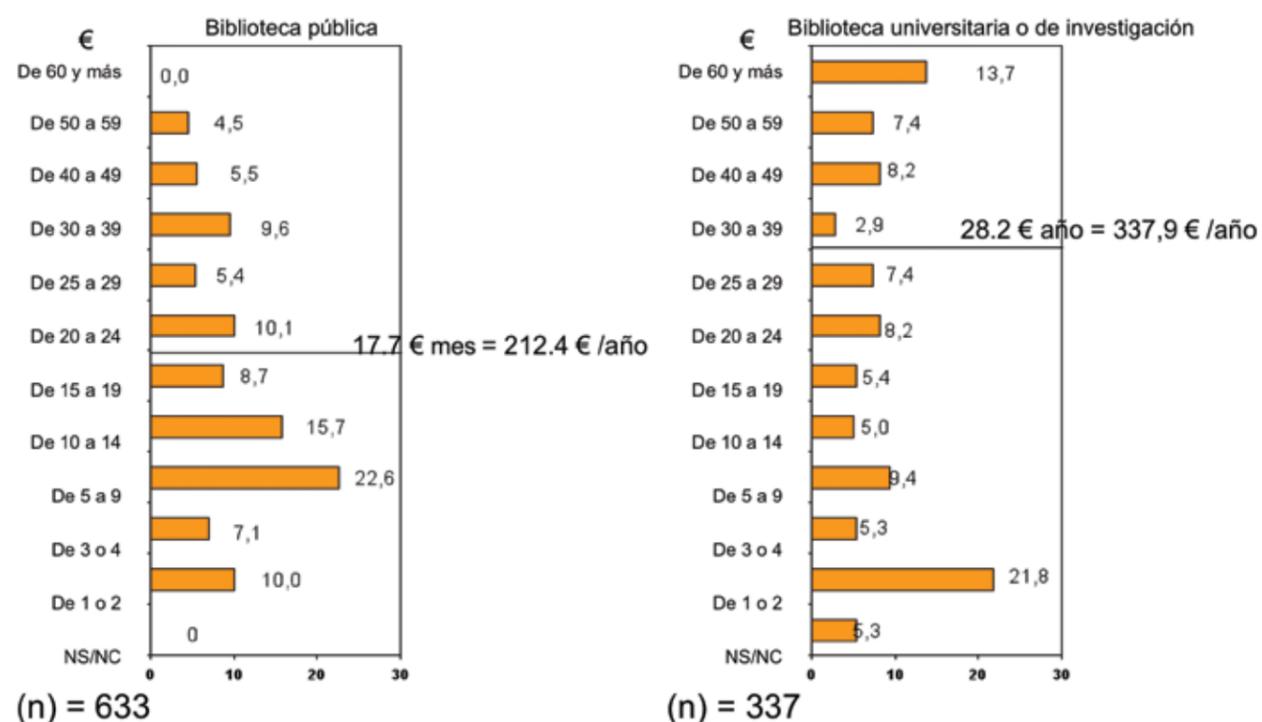


Tabla 7

VALORACIÓN ECONÓMICA DE LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS. VALORACION CONTINGENTE (VC) (*)

	Usuarios	Precio que cobraría una empresa privada (€)		Total Anual
		Mes	Año	
Nacional	53.740	28,2	338,4	18.185.616
Centrales de Comunidades Autónomas	416.677	28,2	338,4	141.003.497
Públicas				
- Usuarios adultos	10.121.328	17,7	212,4	2.149.770.067
- Usuarios infantiles	3.640.519			
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	207.589	17,7	212,4	44.091.904
De instituciones de enseñanza superior	2.011.217	28,2	338,4	680.595.833
Bibliotecas especializadas: Total	1.561.114	28,2	338,4	528.280.978
Total				3.561.927.894

(*) Precio que estiman que hubieran costado los servicios de la biblioteca si fuera una empresa privada

Fuentes: INE para el número de usuarios; FESABID para los precios que cobraría una empresa privada.

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Obviamente, la estimación de la Valoración Contingente de los usuarios es sencilla, la multiplicación entre su número y las cantidades que estiman como precio hipotético de los servicios recibidos en el sector privado.

2.3. El valor de las bibliotecas para los no usuarios

Para estimar el valor atribuido a las bibliotecas por los "no usuarios" se recurrió al símil de los impuestos. La primera parte del cuestionario discurre con preguntas sobre su nivel de conocimiento de los servicios de las bibliotecas y su accesibilidad o disposición a utilizarlos. Posteriormente, se planteó si pensaban que las bibliotecas deberían ser financiadas por impuestos y si las deberían pagar todos los ciudadanos o solamente los usuarios. Como se observa en el (gráfico 3), la variable fundamental es la actitud ante los impuestos. Quienes piensan que no merece la pena pagar nada consideran que, de tener que pagarse impuestos, lo justo sería pagar sólo 15,4 €/año para las bibliotecas. Entre quienes piensan que deberían pagarlas todos los ciudadanos o sólo los usuarios, enfrentados estos a la necesidad de pagar impuestos, las diferencias son poco apreciables: 38,7 €/año y 37,5 €/año, respectivamente.

2.4. El impacto económico local de las bibliotecas

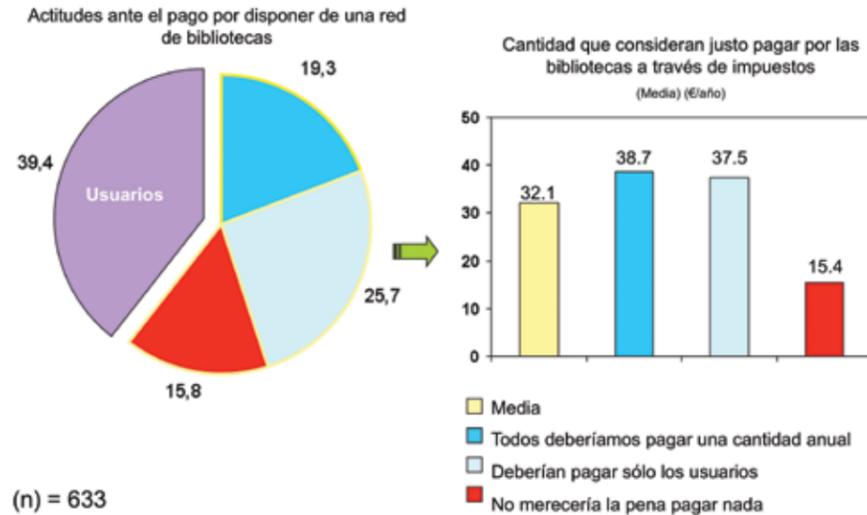
La visita a una biblioteca puede ir acompañada de otras compras o gastos de ocio y entretenimiento. Para tener una visión más precisa se preguntó en las encuestas realizadas por FESABID a los usuarios de bibliotecas públicas y científicas y universitarias, por la "última visita" de manera que los datos se pudieran extender al conjunto de visitas registradas en los datos del INE.

Algo más de la mitad son sólo para ir a la biblioteca, mientras que la otra mitad se aprovechan para hacer algunas compras o salir con los amigos. En estos casos se gastan 15,5€/visita en las bibliotecas públicas (gráfico 6.11) y 16,45 €/visita en las universitarias (gráfico 7.17) (un procedimiento similar, Devesa, 2006)

Gráfico #3

Disposición de los no usuarios a pagar impuestos para financiar las bibliotecas

(% de individuos entre 18 y 75 años que no utilizan las bibliotecas públicas)



Los datos, recogidos en la tabla 2.9, muestran que alrededor de las bibliotecas flota anualmente casi 1.300 millones de € en pequeños consumos: compras para el hogar, vestido, bares o cafeterías, etc., que se generan en zona de influencia (tabla 8). Es decir, aunque posiblemente estos consumos se realizarían de todos modos, por lo que no puede considerarse que la biblioteca incremente los gastos de los consumidores, si parece claro que la biblioteca atrae estos gastos hacia los comercios de hostelería y de pequeños consumos domésticos que se sitúan en sus proximidades.

Tabla 8

GASTOS DERIVADOS DE LA VISITA A LAS BIBLIOTECAS (Estimación)

	Número de visitas	Hacen gasto extra (%)	Visitas en las que se hace gasto extra	Gasto medio generado (€/visita)	Total gasto alrededor de la biblioteca (€)
Nacional	339.224	41,2	139.780	16,45	2.299.057
Centrales de Comunidades Autónomas	1.237.472	41,2	509.838	16,45	8.386.843
Públicas: Visitas socio adultos (estimación)	79.434.938	45,6	36.222.332	15,50	561.448.145
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	667.375	41,2	274.969	16,45	4.523.067
De instituciones de enseñanza superior	101.484.928	41,2	41.811.790	16,45	687.803.951
Bibliotecas especializadas: Total	4.243.419	45,6	1.934.969	15,50	29.992.485
Total (sin incluir socios infantiles)	187.407.356	43,2	80.893.679		1.294.451.548

FESABID (2013), El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.

2.5. El retorno de la inversión en bibliotecas (ROI).

Los gastos en personal, corrientes y adquisiciones de las bibliotecas se recogen en la (tabla 9), según datos del INE. Obviamente los gastos son de distinta naturaleza:

- 726,5 millones de € destinados a personal, es decir, el 58,3% de los gastos anuales. Obviamente, las bibliotecas son un servicio público intensivo en personal, su actividad no puede automatizarse, y la cuarta parte de su tiempo de trabajo se destina a asesoramiento de los usuarios.

- El 20,3% del presupuesto global anual se destina a adquisiciones, lo que suma 252,5 millones de €.
- A gastos corrientes se destinan 141,5 millones de €, el 11,4% del total.
- El 10,1% del gasto se destina a inversiones.

En total, las bibliotecas reciben anualmente 1.246,5 millones de €.

Tabla 9

GASTOS CORRIENTES, ADQUISICIONES E INVERSIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS EN 2010 (€)

	Gastos de personal	Gastos en adquisiciones	Otros gastos corrientes	Gastos de inversión	Total
Nacional	19.677.260	1.163.467	11.037.840	1.671.270	33.549.857
Centrales de Comunidades Autónomas	13.262.380	1.332.288	5.687.267	2.070.283	22.352.238
Públicas	319.424.130	52.193.921	81.219.513	109.405.265	562.242.829
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	1.784.045	1.357.258	233.350	18.411	3.393.064
De instituciones de enseñanza superior	211.251.697	114.928.144	14.362.991	5.767.368	346.308.200
Bibliotecas especializadas: Total	80.551.862	40.773.631	14.483.082	3.517.081	139.325.656
Bibliotecas especializadas: De instituciones religiosas	2.073.497	1.044.915	293.064	316.260	3.727.736
Bibliotecas especializadas: De la Administración	26.382.396	10.119.544	2.257.534	734.315	39.493.789
Bibliotecas especializadas: De centros de investigación	13.688.458	14.794.053	1.516.136	903.355	30.902.002
Bibliotecas especializadas: De asociaciones y colegios profesionales	4.048.338	1.499.119	579.735	205.410	6.332.602
Bibliotecas especializadas: De empresas o firmas comerciales	6.047.191	1.143.874	878.402	221.826	8.291.293
Bibliotecas especializadas: De archivos y museos	8.679.666	1.789.327	5.340.380	562.266	16.371.639
Bibliotecas especializadas: De centros sanitarios	6.489.086	6.957.956	1.175.325	215.612	14.837.979
Bibliotecas especializadas: Otras bibliotecas especializadas	13.143.229	3.424.843	2.442.505	358.037	19.368.614
Total	645.951.374	211.746.729	127.024.063	122.449.678	1.107.171.844

Notas:

- 1.- Las cifras están referidas a las bibliotecas que han informado sobre cada tipo de gasto.
- % de bibliotecas que han informado sobre gastos de personal: 77,70 %
- % de bibliotecas que han informado sobre gastos en adquisiciones: 77,28 %

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

En contrapartida, la (tabla 10) recoge la traducción económica de los servicios producidos por bibliotecas anualmente. A partir del procedimiento de Asignación de Precios de Mercado (APM) se estima en 2.423,3 millones de € los servicios que reciben los usuarios de bibliotecas, lo que equivale a un ROI de 1,94 € por euro invertido.

Tabla 10

ESTIMACIÓN DE LA APORTACIÓN ECONÓMICA DE LAS BIBLIOTECAS Procedimientos Alternativos. ROI.

	Asignación Precios Mercado	Valoración Contingente				Gastos corrientes e inversión en bibliotecas	
		Usuarios	Valoración por usuario (€/mes)	Valoración por usuario (€/año)	Total (€ / año)	Concepto	2010 (€)
Usuarios							
- Préstamos de libros y otros soportes	636.620.822					Gastos de personal	645.951.374
- Derechos de autor	7.739.767					Adquisiciones	211.746.729
- Asesoramiento del personal bibliotecario	160.419.496					Gastos corrientes	127.024.063
- Estancia en las salas	576.329.195					Inversiones	122.449.678
- Actividades en las bibliotecas	21.719.880						
- Conexiones a Internet	11.736.000						
- Aportación a la investigación	858.313.002						
- Ramificación de la red	150.377.760						
Total usuarios	2.423.255.922						
- Valoración servicios de bibliotecas públicas (adultos)		10.328.917	17,7	212,4	2.193.861.971		
- Valoración servicios de bibliotecas Univ. Invest.		4.042.748	28,2	338,4	1.368.065.923		
Total usuarios (estimación precios mercado)					3.561.927.894		
		Población 18-75 años (no usuarios)					
No usuarios (Pagaría en impuestos)		(%)	(individuos)	(Media: €)			
- Todos deberíamos pagar impuestos	258.618.865	19,3	6.682.658	38,7	258.618.865		
- Sólo deberían pagar los usuarios	333.700.050	25,7	8.898.668	37,5	333.700.050		
- No merece la pena pagar por las bibliotecas	84.249.966	15,8	5.470.777	15,4	84.249.966		
Total no usuarios	676.568.880				676.568.880		
Total	3.099.824.803				4.238.496.774		1.107.171.844
ROI	2,80				3,83		

FESABID (2013), El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.

Si se suma la percepción de lo que consideran que se debería destinar de sus impuestos a bibliotecas por parte de los no usuarios (676,6 millones de €), el ROI asciende a 2,49 € por euro invertido.

Desde el procedimiento de Valoración Contingente (VC) la valoración de los servicios de las bibliotecas asciende a 3.561.9 millones de €, lo que implica un ROI de 2,86 € por € invertido. Si se añade la valoración de los no usuarios descrita, el ROI se eleva a 3,40 € por euro invertido.

De forma bastante simplificada, se podría decir que el ROI de las bibliotecas públicas y universitarias y científicas se mueve entre estas dos cifras 2,48 y 3,40 € por euro invertido. La primera incluye los servicios medidos a precios de mercado y por sus costes pero pierde en su cálculo, por así expresarlo, el valor añadido de la suma de las partes integrantes de una biblioteca. En la Valoración Contingente, donde se trata de recoger el todo de un servicio o bien excluido del mercado, se corre el riesgo de inflación por parte de sus usuarios, que en este trabajo se ha tratado de limitar mediante la depuración de las respuestas extremas de los entrevistados.

3. La red de Bibliotecas

3.1. Infraestructuras

Este epígrafe pretende simplemente reseñar los datos fundamentales sobre la red de bibliotecas públicas y científicas y universitarias existentes en España. Los datos proceden del Instituto Nacional de Estadística y están disponibles en su web⁵.

El número de bibliotecas en España, contabilizadas como unidades administrativas, asciende a 6.608, sin embargo (tabla 11), desplegadas como puntos de servicios suman 8.963. El 62,6% de los puntos de servicios son bibliotecas públicas, es decir, disponen de una oferta diversificada de libros orientada a públicos no especializados.



Tabla 11

Bibliotecas (unidades administrativas) por comunidades y ciudades autónomas y tipo de biblioteca. (unidades)

	Bibliotecas	Puntos de servicio		
	(Unidades Administrativas)	(Unidades)	(%)	Media
Nacional	1	2	0,0	2,0
Centrales de Comunidades Autónomas	8	10	0,1	1,3
Públicas	4.164	5.608	62,6	1,3
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	254	295	3,3	1,2
De instituciones de enseñanza superior	283	831	9,3	2,9
Especializadas: Total	1.898	2.217	24,7	1,2
Espec.: De instituciones religiosas	155	170	1,9	1,1
Espec.: De la Administración	375	444	5,0	1,2
Espec.: De centros de investigación	141	240	2,7	1,7
Espec.: De asociaciones y colegios profesionales	274	302	3,4	1,1
Espec.: De empresas o firmas comerciales	66	73	0,8	1,1
Espec.: De archivos y museos	281	315	3,5	1,2
Espec.: De centros sanitarios	154	181	2,0	1,2
Espec.: Otras bibliotecas Espec.	472	492	5,5	1,0
Total	6.608	8.963	100	1,4

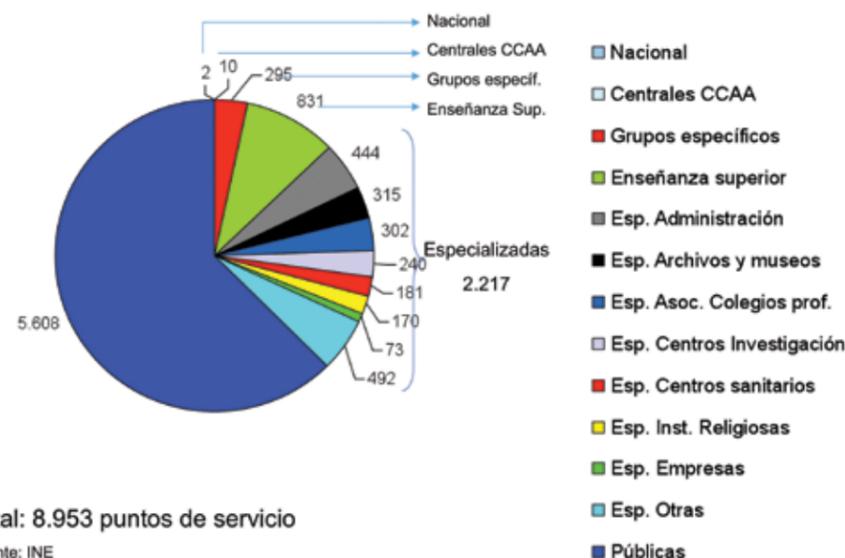
Fuente: INE

El 9,3% son de instituciones de enseñanza superior, el 3,3% corresponde a grupos específicos de usuarios, y un 24,7 son bibliotecas especializadas en muy diferentes ramas (administraciones públicas, archivos y museos, colegios y asociaciones profesionales, centros de investigación, centros sanitarios, instituciones religiosas y empresas) (gráfico 4).

⁵ <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t12/p403/a2010&file=pcaxis>

Gráfico #4

Bibliotecas. Puntos de servicio en 2010



Total: 8.953 puntos de servicio

Fuente: INE

Se añaden a estas la Biblioteca Nacional de España, con dos puntos de servicio en Madrid y las Bibliotecas Centrales de ocho comunidades: Andalucía, Aragón, Baleares, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Madrid y Comunidad de Valencia. La red de bibliotecas (puntos de servicio) cubre todo el territorio nacional (gráfico 5).

Gráfico #5

Bibliotecas. Puntos de servicio en 2010



Desde un punto de vista de la organización interna, las universitarias son las que coordinan mayor número de puntos de servicio (una media de 2,9) y también están descentralizadas las de los centros de investigación (1,7). En las públicas hay grandes redes, que coordinan más de 20 puntos de servicio, lo que hace que la media de puntos coordinados sea de 1,3, pero la gran mayoría de ellas (92,2%) opera en un solo punto. Las bibliotecas especializadas o para usuarios específicos consisten generalmente en un solo punto de contacto.

La titularidad de las bibliotecas se distribuye entre las administraciones, las universidades y el sector privado. Cada una de estas titularidades tiene un perfil diferente del tipo de bibliotecas que gestiona.

Las bibliotecas gestionadas por el sector público son diferentes según el tipo de administración. Las de la Administración General del Estado (9,4%, ministerios, etc.) están especializadas en temas administrativos; el 74,4% en archivos y museos y otras especialidades. Un 13,7% de las bibliotecas de la AGE sirve a públicos sectoriales específicos. Su red se localiza en Madrid, un 31,3% de sus puntos de contacto.

Las que gestionan las comunidades tienen un elevado porcentaje (76,5%) de especializadas muy diversificadas por temas: administrativos, de centros sanitarios, de archivos y museos y de especialidades más específicas. Sólo 10,9% de las que gestionan las comunidades son públicas, en el sentido de abiertas a usuarios en general.

Las administraciones locales (62,0% del total) gestionan casi exclusivamente bibliotecas públicas (el 96,0%), más algunas especializadas en las propias administraciones o en archivos y museos.

Las privadas en su mayor parte son especializadas (76,0%) y pertenecen a asociaciones y colegios profesionales, instituciones religiosas y empresas o centros de investigación. También hay un considerable número de bibliotecas privadas pertenecientes a centros de enseñanza superior y a grupos específicos de usuarios (tabla 12).

Tabla 12
BIBLIOTECAS SEGÚN TITULARIDAD Y TIPO DE BIBLIOTECA
(unidades)

	Total bibliotecas	Administración General del Estado	Administración Autonómica	Administración Local	Privada	Universitaria	Otra titularidad	No consta
Total	6606	643	642	4157	826	174	166	0
Nacional	1	1	0	0	0	0	0	0
Centrales de Comunidades Autónomas	8	1	7	0	0	0	0	0
Públicas	4164	50	70	3989	43	0	12	0
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	254	88	48	5	94	7	12	0
De instituciones de enseñanza superior	283	24	28	13	81	155	4	0
Bibliotecas especializadas. Total	1896	479	491	150	628	12	136	0
Espec.: De instituciones religiosas	155	0	0	0	138	2	15	0
Espec.: De la Administración	375	207	120	39	1	0	8	0
Espec.: De centros de investigación	141	32	24	12	51	2	20	0
Espec.: De asociaciones y colegios profesionales	274	0	0	1	249	0	24	0
Espec.: De empresas o firmas comerciales	66	0	1	1	55	0	9	0
Espec.: De archivos y museos	281	59	89	89	29	1	14	0
Espec.: De centros sanitarios	154	0	120	1	22	2	9	0
Espec.: Otras bibliotecas Espec.	472	191	137	27	83	5	39	0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Sus fuentes de financiación, el 54,7% se financia con los presupuestos de diputaciones, ayuntamientos, cabildos, etc. El 20,8% recibe recursos de las administraciones autonómicas, el 10,5% del Estado y un 1,40% de fuentes privadas. Reciben financiación privada preferentemente las bibliotecas de grupos específicos y las de instituciones religiosas (97,9%), de asociaciones y colegios profesionales (96,3%), de empresas (92,4%) y en bastante menor medida las de centros de investigación (31,5%) y de centros sanitarios (17,6%).

Por término medio cada biblioteca abre 30.1 horas a la semana. La Biblioteca Nacional de España, las centrales de las comunidades y las universitarias ofrecen un horario más amplio, hasta cubrir 12 horas diarias en la mayoría de los casos. Las demás tienen horarios más limitados, en torno a las 30 horas.

Los datos sobre conexión a Internet de las bibliotecas se tratan de sintetizar en la tabla 13 y en el gráfico 6, pueden resumirse en:

- El 88,8% (5.871) dispone de conexión a Internet. Según tipos de bibliotecas las más deficitarias en este sentido son de grupos específicos de usuarios (48,0%), de instituciones religiosas (72,3%) y de "otras" especialidades (73,3%). En las demás, salvo las de asociaciones y colegios profesionales (81,8%) la tasa de conexión es superior o está cercano al 90%.
- Algo más de un tercio de las bibliotecas (34,9%, 2.305) dispone de su propia web, es decir, 2.306, generando 343.230.196 visitas, lo que equivale a casi 150.000 visitas/año por biblioteca.
- Disponen de web todas las bibliotecas Nacional y autonómicas; así como el 59,0% de las de instituciones de enseñanza superior y casi la mitad de las de centros de investigación, aunque con toda probabilidad este dato está subestimado en los datos del INE, plausiblemente todas estas bibliotecas disponen de web. En los demás tipos desciende hasta entorno al 35/45%. Las que menos disponen de web son las dependientes a instituciones religiosas (20,6%) y de empresas (19,7%), en este caso porque se trata de un recurso interno no compartido.
- La web se ha convertido en un canal de acceso y contacto con la biblioteca. Es revelador que incluso en las bibliotecas públicas, que disponen de web, se producen más de 27.000 visitas al año por término medio, es decir, 74,0 diarias.
- Algo más de la mitad dispone de catálogos accesibles por Internet (3.466). La mayor parte de este tipo de catálogos, al margen de la Nacional y las autonómicas, corresponden a las de instituciones de enseñanza superior (68,2%), de centros sanitarios (65,6%) o de investigación (60,3%), las de archivos y museos (55,2%) y las públicas (54,9%). Por el contrario, son raras las de instituciones religiosas (29,7%) o de empresas (25,8%) que disponen de catálogo accesible a través de Internet.

Tabla 13

Bibliotecas con acceso a Internet, con página web y catálogos accesibles a través de Internet (Unidades)

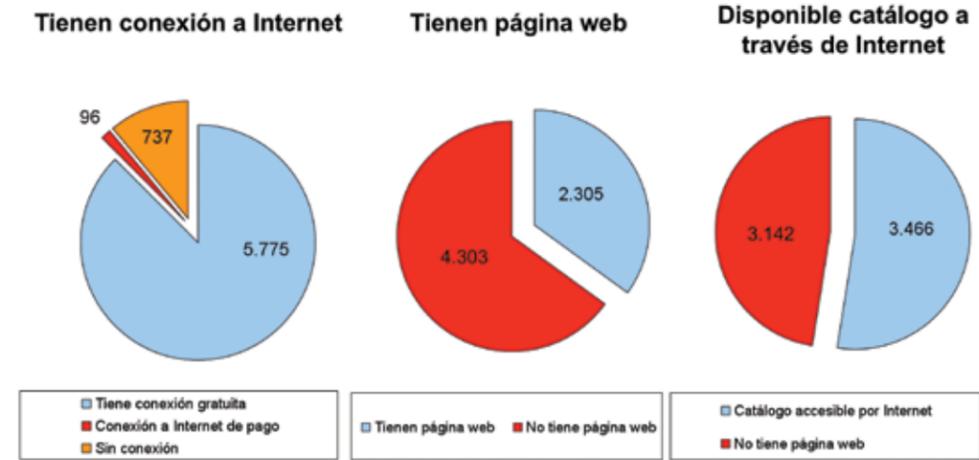
	Total	Con acceso a Internet	Tienen página web	Catálogo accesible a través de Internet	Visitas a la página web durante el año	Visitas a la página web por biblioteca (media)
Total	6.608	5.871	2.306	3.466	343.230.196	
Nacional	1	1	1	1	4.966.767	4.966.767
Centrales de Comunidades Autónomas	8	8	8	8	4.220.511	527.564
Públicas	4.164	3.907	1.377	2.266	37.222.391	27.032
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	254	122	28	32	760.552	27.163
De instituciones de enseñanza superior	283	271	167	193	255.032.050	1.527.138
Bibliotecas especializadas: Total	1.898	1.562	725	947	40.997.925	56.549
- Instituciones religiosas	155	112	32	46	1.808.777	50.274
- Administración	375	321	148	198	3.446.684	23.288
- Centros de investigación	141	129	67	85	9.249.079	138.046
- Asociaciones y colegios profesionales	274	224	98	133	3.399.018	34.684
- Empresas o firmas comerciales	66	57	13	17	77.294	5.946
- Archivos y museos	261	228	96	144	6.078.558	63.297
- Centros sanitarios	154	145	65	101	2.222.679	34.195
- Otras biblioteca especializadas	472	346	206	223	14.917.836	72.417

Fuente: Instituto Nacional de Estadística



Gráfico #6

Conexión a Internet, página web y acceso al catálogo a través de Internet



La red de bibliotecas gestiona casi 250 millones de items. Casi dos tercios son libros (64,7%), y algo más del 6% en cada caso son publicaciones periódicas, bases de datos y documentos (tabla 14).

Tabla 14

FONDOS EN LAS BIBLIOTECAS, SEGÚN TIPO DE BIBLIOTECA (Unidades)

	Libros y folletos (volumenes)	Publicaciones periódicas encuademadas (volumenes)	Libros electrónicos (volumenes)	Manuscritos documentos (volumenes)	Documentos sonoros	Documentos audiovisuales
Total	158.258.600	15.625.422	6.214.016	2.122.895	6.732.244	7.410.336
Nacional	15.299.855	5.948.910	0	29.416	620.609	123.280
Centrales de Comunidades Autónomas	3.061.708	163.950	582	240.517	329.239	88.248
Públicas	66.457.768	2.644.079	102.568	122.215	2.759.113	4.810.340
Para grupos específicos de usuarios (no espec)	1.874.642	39.795	3.973	2.803	102.781	38.463
De instituciones de enseñanza superior	40.273.673	2.209.557	4.618.713	393.028	526.495	643.397
Bibliotecas especializadas: Total	32.291.534	4.621.131	1.488.180	1.334.518	2.393.607	1.708.610
- Instituciones religiosas	7.873.466	512.017	165	75.115	6.291	13.536
- Administración	6.884.156	1.277.257	31.828	92.460	56.587	129.570
- Centros de investigación	5.341.480	653.868	1.378.076	423.755	10.014	24.185
- Asociaciones y colegios profesionales	2.284.261	375.303	1.619	40.593	8.032	34.060
- Empresas o firmas comerciales	892.985	141.954	2.436	103.353	1.619	1.063.342
- Archivos y museos	3.578.644	774.000	10.137	58.029	98.788	87.782
- Centros sanitarios	431.884	275.824	11.327	337	1.778	9.810
- Otras biblioteca especializadas	5.005.098	611.308	52.562	540.876	2.210.518	344.345
Altas de documentos durante 2010	6435789		1705378	82240	430545	740998

	Microformas	Documentos cartográficos	Partituras de música	Documentos gráficos	Juegos	Bases de datos, aplicaciones y otros docs. electrónicos	Otros documentos	Total referencias
Total	8.507.786	1.752.883	1.302.207	15.247.605	91.284	15.572.139	6.358.947	246.197.367
Nacional	408.370	689.908	562.884	4.306.293	0	47.840	0	28.035.595
Centrales de Comunidades Autónomas	97.950	45.559	95.666	438.114	6	44.596	4.034	4.611.189
Públicas	501.993	58.616	108.001	383.214	87.065	397.631	435.585	78.868.838
Para grupos específicos de usuarios (no espec)	20.177	1.845	7.369	1.146	117	26.178	42.944	2.162.253
De instituciones de enseñanza superior	914.392	359.125	228.166	1.936.722	838	620.469	332.774	53.057.395
Bibliotecas especializadas: Total	6.564.904	597.800	301.461	8.179.117	3.240	14.435.425	5.543.600	79.462.127
- Instituciones religiosas	7.657	4.779	10.296	9.588	0	244	54.005	8.587.159
- Administración	2.835.354	46.530	71.657	768.575	407	126.927	422.067	12.743.375
- Centros de investigación	471.135	84.677	7.672	349.978	61	85.785	142.209	8.972.675
- Asociaciones y colegios profesionales	334.673	9.364	25.334	32.862	146	849.788	28.335	4.024.790
- Empresas o firmas comerciales	87.729	94.171	18	132.398	180	8.730.519	3.414.178	14.674.082
- Archivos y museos	914.285	24.689	24.134	5.115.759	59	10.804	381.977	11.078.847
- Centros sanitarios	45.404	0	0	6.023	5	8.007	882	791.091
- Otras biblioteca especializadas	1.868.667	333.570	162.350	1.763.934	2.382	4.614.551	1.099.947	18.610.138
Altas de documentos durante 2010	41951	39640	31448	170128	11802	215148	270914	10.175.979

La mayor parte está en las bibliotecas públicas y en las especializadas, cerca de 80 millones en cada una, casi un tercio del total. En las públicas hay 78,9 millones de referencias, un 32,0%, fundamentalmente libros. En las especializadas hay 79,5 millones de referencias, el 32,5% del total, pero sus fondos son muy distintos, sólo el 40,6% son libros, un 18,2% son bases de datos, porcentaje que alcanza el 59,6% en las de empresas; un 10,3% son documentos gráficos, catalogados sobre todo en archivos y museos; un 8,3% son microfichas, que suman un 22,2% de las referencias de las bibliotecas de las Administraciones y un 8,3% de las de los colegios y asociaciones profesionales y archivos y museos.

Las universidades y otras instituciones de enseñanza superior representan el 21,6% de los fondos, básicamente libros y revistas (75,9%) y libros electrónicos (8,7%).

Entre las bibliotecas especializadas destaca la cantidad de ítems en soporte electrónico y recursos de información referenciados, en las dependientes de empresas y firmas comerciales (60% del total), en las de la Administración del Estado (5,2%) y en archivos y museos (4,7%).

Cada año se añaden del orden de 10 millones de ítems, en 2010, 10,2 millones. Casi los dos tercios de esos ítems son libros (63,2%), pero la gran novedad es la acelerada incorporación de libros electrónicos (16,8% del total) y de documentos electrónicos (7,3%). Las incorporaciones se centran en las bibliotecas públicas (39,0%), los centros de enseñanza superior (14,7%) y los centros de investigación (10,9%), el resto de bibliotecas especializadas suman un 10,3% de las incorporaciones a los catálogos. Las incorporaciones de nuevos fondos siguen gravitando sensiblemente sobre Madrid y Cataluña, pero en bastante menor medida, es decir, se está produciendo una lenta redistribución de los fondos bibliográficos, documentales y archivísticos.

Las bibliotecas asumen un relevante papel en la conservación del patrimonio histórico, tiene catalogadas 6,4 millones de ítems de documentos anteriores a 1901.

3.2. Recursos Humanos

Trabajan en el sistema de bibliotecas 29.175 personas (2010). El trabajo en las bibliotecas es bastante complejo, por un lado, hay personal profesional: bibliotecarios, auxiliares de biblioteca, personal especializado y otro personal que desarrolla funciones auxiliares. Por otro lado, las bibliotecas ofrecen vías de iniciación profesional como becario y de aportación social a través del voluntariado. Además, las bibliotecas ofrecen versatilidad en cuanto a horarios de trabajo, de modo que una parte relevante de sus empleados trabajan a tiempo parcial, lo que permite atender flexiblemente horarios prolongados. Entre los becarios la jornada laboral es de 4,8 horas y entre los voluntarios 2,6 horas. Si se traducen los 29.175 empleos a jornadas completas se reduce a 23.223 empleos a tiempo completo (tabla 15).

3.3. Los servicios que prestan

Las bibliotecas tienen inscritos 18.073.387 socios, de ellos 14.371.665 son adultos y 3.701.722 infantiles. Esto equivale al 38,2% de la población residente en España. Hay considerables diferencias en este indicador por comunidades. En general, como ocurre con muchos otros comportamientos culturales, hay mayor índice de asociación en la mitad norte: Asturias (50,2%), Cataluña (50,2%), Aragón (47,9%), Castilla y León (46,9%), Madrid (46,9%), mientras el índice de asociación es inferior a la media en Andalucía (31,8%), Valencia (30,4%), Rioja (30,1%), Melilla (27,8%), Cantabria (21,4%), Baleares (20,1%), Canarias (20,0%) y Ceuta (13,5%), es decir, en la España del Sur, Levante e insular (gráfico 7).

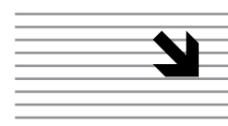
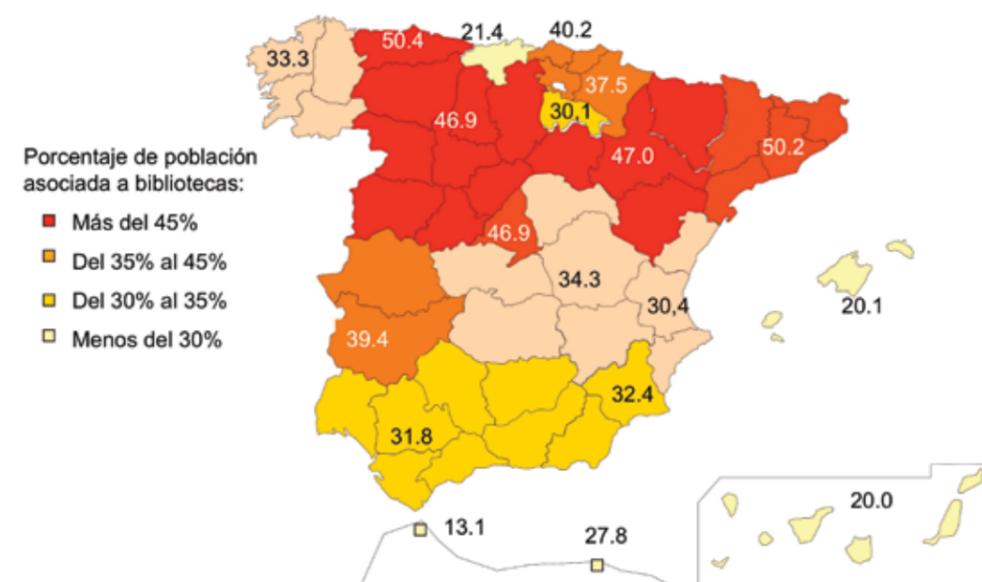


Gráfico #7

Socios de bibliotecas sobre el total de la población (%)



Las salas han recibido casi 216 millones de visitas, es decir, 15,0 por usuario/año. Las que más visitas reciben son las públicas y las universitarias, ambas por encima de los 100 millones. Por término medio, los usuarios de las universitarias visitan la sala 50,5 veces al año, una vez a la semana, o 1,5 veces, aproximadamente, en las semanas lectivas. Los de las bibliotecas públicas las visitan 10,5 veces al año. Las especializadas reciben entre 2 y 3 visitas por usuario, normalmente, pero bajo este dato se encierran con toda probabilidad pautas de uso de las salas muy distintas.

La web es una forma de contacto regular con las bibliotecas, con 343,2 millones de visitas, que supone 23,9 por usuario/año. Las que tienen uso más intensivo son las investigación: de centros de investigación (149,2 veces al año), universitarias (126,8) y la Nacional (93,0). En las bibliotecas públicas el uso de la web es bastante menos frecuente, sólo 3,7 veces al año, igual que las destinadas a grupos específicos de usuarios (gráfico 8).



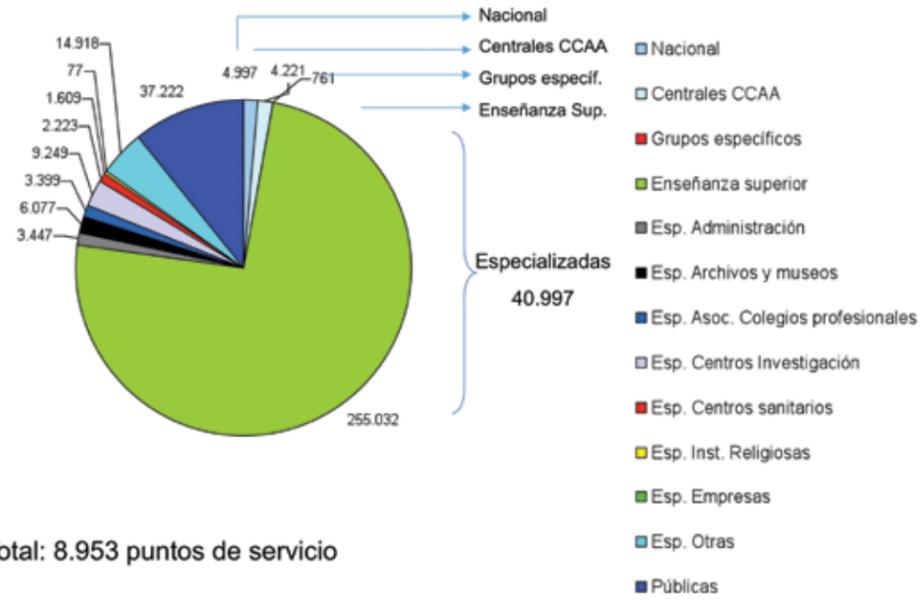
Tabla 15

Recursos humanos destinados a las bibliotecas (empleados)

	Total empleados	Equivalente a tiempo completo	Jornada media (horas)
Personal incluido en plantilla	25.551	21.474,8	6,7
- Bibliotecarios profesionales	7.531	6.863,2	7,4
- Auxiliares de bibliotecas	10.372	9.077,4	7,0
- Personal especializado	2.444	2.036,7	6,7
- Otro personal	5.204	3.377,3	5,2
Personal no incluido en plantilla	3.624	1.748,5	3,9
Becarios	2.056	1.236,9	4,8
Voluntarios	1.568	511,8	2,6
Total personal empleado	29.175	23.223	6,4

Gráfico #8

Visitas a las páginas web de las bibliotecas (miles de visitas)



Total: 8.953 puntos de servicio

El número de préstamos superó los 82,1 millones, el 73,3% en las bibliotecas públicas, que sumaron 60,2 millones. En términos relativos, los préstamos por usuario se elevan a 9,7 en las universitarias y a 5,9 en las públicas (tabla 16). El desglose de préstamos según soportes y tipos de biblioteca se recoge en la tabla 17.

Tabla 16 Usuarios y Servicios prestados por las bibliotecas

	Usuarios inscritos			Visitas salas	Visitas web	Préstamos todo tipo docs.	Préstamos por usuario	Visitas salas por usuario	Visitas web por usuario
	Total	Adultos	Infantiles						
Nacional	53.740	53.740	0	339.224	4.998.767	1.768	0,0	6,3	93,0
Centrales de Comunidades Autónomas	431.545	416.677	14.868	1.237.472	4.220.511	531.646	1,3	3,0	10,1
Públicas	13.761.847	10.121.328	3.640.519	108.006.723	37.222.391	60.219.298	5,9	10,7	3,7
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	220.280	207.589	12.671	667.375	780.582	225.593	1,1	3,2	3,7
De instituciones de enseñanza superior	2.012.010	2.011.217	793	101.484.928	255.032.050	19.560.692	9,7	50,5	128,8
Bibliotecas especializadas: Total	1.593.985	1.581.114	32.871	4.243.419	40.997.925	1.610.826	1,0	2,7	26,3
Espec.: De instituciones religiosas	30.372	29.869	503	103.039	1.608.777	44.904	1,5	3,4	53,9
Espec.: De la Administración	305.914	282.621	23.293	988.838	3.448.684	443.150	1,6	3,4	12,2
Espec.: De centros de investigación	62.286	61.991	275	144.935	9.249.079	86.287	1,4	2,3	149,2
Espec.: De asociaciones y colegios profesionales	375.397	373.692	1.705	527.385	3.399.018	173.536	0,5	1,4	9,1
Espec.: De empresas o firmas comerciales	116.941	116.634	307	446.808	77.294	71.089	0,6	3,8	0,7
Espec.: De archivos y museos	97.129	96.150	979	313.638	6.076.558	69.019	0,7	3,3	63,2
Espec.: De centros sanitarios	91.144	90.595	549	299.247	2.222.679	33.894	0,4	3,3	24,5
Espec.: Otras bibliotecas Espec.	514.822	509.562	5.260	1.439.529	14.917.836	688.967	1,4	2,8	26,3
Total	18.073.387	14.371.685	3.701.722	215.979.141	343.230.196	82.149.823	5,7	15,0	23,9

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tabla 17 Préstamos realizados por las bibliotecas durante 2010

	Libros	Publicaciones periódicas	Documentos sonoros	Documentos audiovisuales	Libros electrónicos	Juegos electrónicos	Otros documentos electrónicos	Otros documentos	Total
Total	53.648.420	1.850.078	3.810.325	16.676.613	277.619	223.003	2.167.348	3.286.417	82.149.823
Nacional	1.768	0	0	0	0	0	0	0	1.768
Centrales de Comunidades Autónomas	318.489	5.904	62.420	140.114	0	0	4.232	507	531.646
Públicas	37.118.486	1.826.213	3.689.658	16.234.369	39.172	221.661	356.467	732.872	60.219.298
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	199.219	13.288	7.081	3.773	127	90	2.005	225.593	207.589
De instituciones de enseñanza superior	14.849.585	16.586	9.018	98.763	237.191	0	1.797.650	2.451.899	19.560.692
Bibliotecas especializadas: Total	1.050.893	88.077	141.648	199.594	1.256	1.215	8.909	108.034	1.610.826
Bibliotecas especializadas: De instituciones religiosas	42.494	2.112	40	197	0	1	60	44.904	44.904
Bibliotecas especializadas: De la Administración	307.629	15.763	15.955	89.203	405	271	5.665	8.039	443.150
Bibliotecas especializadas: De centros de investigación	77.378	6.434	8	165	10	23	88	181	86.287
Bibliotecas especializadas: De asociaciones y colegios profesionales	150.769	7.573	737	6.441	55	242	1.589	4.130	173.536
Bibliotecas especializadas: De empresas o firmas comerciales	63.301	3.739	38	119	26	0	50	3.796	71.089
Bibliotecas especializadas: De archivos y museos	32.220	4.136	19.184	13.369	5	0	91	14	69.019
Bibliotecas especializadas: De centros sanitarios	20.236	8.680	75	174	185	412	372	2.750	33.894
Bibliotecas especializadas: Otras bibliotecas especializadas	356.696	36.610	105.811	87.926	570	1.053	90.054	688.967	688.967

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Estadística de bibliotecas 2010 Resultados nacionales

Préstamos interbibliotecarios por tipo de biblioteca y préstamos efectuados/préstamos recibidos. Unidades: número de préstamos

	Préstamos efectuados a bibliotecas españolas: originales	Préstamos a bibliotecas españolas: copias	Préstamos a bibliotecas extranjeras: originales	Préstamos a bibliotecas extranjeras: copias	Préstamos recibidos de bibliotecas españolas: originales	Préstamos recibidos de bibliotecas españolas: copias	Préstamos recibidos de bibliotecas extranjeras: originales	Préstamos recibidos de bibliotecas extranjeras: copias
Total	363.785	696.392	5993	8022	511.400	321.693	9328	20.249
Nacional	1169	1806	894	802	63	151	73	146
Centrales de Comunidades Autónomas	4703	4440	3111	273	891	871	33	44
Públicas	287.961	2395	96	32	409.287	4785	1.492	41
Para grupos específicos de usuarios (no especializadas)	285	43	0	0	1569	159	0	0
De instituciones de enseñanza superior	59636	89878	1702	5728	64343	113707	7008	17149
Bibliotecas especializadas: Total	30031	568036	190	1087	55227	202017	722	2869
Bibliotecas especializadas: De instituciones religiosas	81	344	2	3	81	4	0	2
Bibliotecas especializadas: De la Administración	5074	15348	105	409	4443	5068	40	184
Bibliotecas especializadas: De centros de investigación	5740	31222	40	99	5112	27574	192	1158
Bibliotecas especializadas: De asociaciones y colegios profesionales	920	656	0	5	422	1090	0	6
Bibliotecas especializadas: De empresas o firmas comerciales	233	98	0	0	53	0	0	0
Bibliotecas especializadas: De archivos y museos	825	1935	11	6	228	283	6	9
Bibliotecas especializadas: De centros sanitarios	15104	528503	10	105	23182	185703	484	1459
Bibliotecas especializadas: Otras bibliotecas especializadas	2054	9932	22	460	1707	2242	0	51

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Copyright INE 2013

4. El valor social y económico de las bibliotecas y centros de documentación desde la perspectiva de los profesionales

Este epígrafe sintetiza las conclusiones de las cuatro reuniones de grupo mantenidas con responsables de bibliotecas, centros de documentación y archivos de distinto tipo, que sirvieron para enfocar el conjunto de la investigación (gráfico 9).



Gráfico #9

Aportación de valor las bibliotecas, archivos y centros de documentación

Bibliotecas municipales	Archivos y centros de documentación	Bibliotecas Científicas	Centros Documentación Empresas privadas
<ul style="list-style-type: none"> - Uno de los servicios mejor valorados. - Centro comunitario. - "Integración social" Reducen diferencias de información y formación: acceso a idiomas, integración inmigrantes, 	<ul style="list-style-type: none"> - Admones./ Históricos - Seguridad jurídica - Simplificación tareas administrativas, reducción costes de gestión: estandarización, reducción tiempo de trabajo, racionalización, - Soporte asesoría jurídica, urbanismo, ... - Puesta en valor historia. - Modernización tecnológ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atender necesidades muy diversas: alumnos, investigadores - Asesoramiento invisible - Portal de producción científica. - Actualización de fuentes - Abastecimiento de inform - Localización - Asesoramiento fuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parte del proceso de producción "intelectual" - Sistematizar el conocimiento adquirido - Alta utilización NTIC - Rentabilidad: reducir tiempo de búsqueda de documentos. - Ventaja competitiva

4.1. Bibliotecas públicas.

Las bibliotecas públicas son uno de los servicios municipales mejor valorados por los ciudadanos según las encuestas de servicios públicos que desarrollan los grandes ayuntamientos⁶. Esto permite a las bibliotecas resistir

⁶ En Barcelona, el "Ómnibus de Servicios Municipales" anual sitúa a la red de bibliotecas como el servicio mejor valorado. Varios estudios internacionales coinciden en mostrar las bibliotecas como uno de los servicios más apreciados por los ciudadanos.

los “recortes” mejor que otros servicios ya que son apreciadas “objetivamente” por los responsables políticos como un activo en su gestión.

Bajo esta valoración positiva, existe la sensación entre los profesionales de que tanto en la sociedad como entre los responsables públicos hay una visión de la biblioteca dominada por el pasado, limitada a un espacio en el que “hay libros” y que se abre para atender a los clientes/usuarios que desean leer o tomar libros en préstamo o utilizar la sala de lectura. La experiencia de los profesionales señala que esta visión es anticuada, no percibe la transformación que se está produciendo en los usos de las bibliotecas, convirtiéndose en espacios de mediación o integración social, con gran número de usuarios de sus espacios y actividades diversificadas con un peso relevante de la conexión a Internet, uso de las webs de las propias bibliotecas, etc. Esto ha alterado las funciones que los profesionales van asumiendo. Es un proceso que ha adquirido una dinámica propia, los usuarios presentan nuevas demandas de las bibliotecas que van adaptándose tanto en la gestión de los espacios como en la atención a los usuarios, generando así otras nuevas. Se puede decir que las bibliotecas están en un proceso de reconversión aún no percibido por la sociedad.

Una parte relevante de las poblaciones residentes en las zonas de influencia de las bibliotecas las utilizan. En Madrid capital los servicios municipales indican que hay alrededor de dos millones de usuarios inscritos. La observación de los profesionales es que entre ellos hay una elevada proporción de personas con recursos medios o bajos que no podrían acceder por sus medios a los libros o servicios que prestan la biblioteca. Esto se está agudizando con los efectos de la crisis. Esta observación se confirma con la encuesta a usuarios de las bibliotecas.

Para los usuarios las bibliotecas públicas son espacios que van más allá del préstamo de libros, lo utilizan como un “centro comunitario”. Casi insensiblemente han evolucionado al paso de las demandas de los usuarios y del cambio de su entorno. De este modo, se han convertido en proveedoras de servicios de integración social con servicios cada vez más diversificados:

- Disponen de libros y revistas.
- Espacio de lectura de prensa.
- Acceso a Internet. Wifi en prácticamente toda la red de bibliotecas.
- Acceso a las webs de las bibliotecas para localizar materiales, etc.
- Formación digital. Cursos para sectores con dificultades de acceso, personas de edad media alta que en muchos casos han quedado en el paro.
- En algunas se desarrollan programaciones culturales estables orientadas a sectores específicos (tercera edad, niños, etc.)
- Horarios más prolongados (en Madrid y Barcelona se abren hasta la una de la madrugada en periodos de exámenes), lo que permite que sean utilizadas como espacios de estudio, de reunión, de actividades múltiples, etc. De este modo, compensan las limitaciones de espacio y equipamiento de los hogares convirtiéndose en salas de estudio y facilitando el aprendizaje de trabajo en equipo entre los estudiantes. En Madrid, por ejemplo, se han creado 8.000 puestos de estudio entre bibliotecas y otras salas.
- Hay actividades de apoyo a los niños para hacer los deberes.
- Los usuarios manejan los fondos de las bibliotecas en combinación con sus ordenadores, smartphones, etc.
- Se han convertido en centros de servicios de integración social: búsqueda de empleo a través de Internet, matriculación en cursos de formación profesional, tutoriales para encontrar empleo, ...
- Salas de conversación en distintos idiomas, principalmente inglés, en las que se han extendido los clubes de lectura y tertulias apoyados en los recursos multimedia.

- Son centros de integración social para los inmigrantes, operando como “mediadores lingüísticos”, con actividades de “cuentacuentos”, etc. En Barcelona, el 25% de los usuarios son extranjeros, y se estima que el 18% de los inmigrantes son usuarios de las bibliotecas.

Desde la perspectiva de los profesionales, más allá de los servicios inmediatos, las bibliotecas aportan beneficios a largo plazo a sus usuarios y a la industria del libro:

- Vía de acceso a la lectura, que se traduce en compras posteriores de libros de los mismos autores, géneros, etc., a los que los lectores conocen a través de sus primeras lecturas en bibliotecas. El incremento del índice de lectura es inseparable del uso de las bibliotecas públicas.
- Reducen la brecha de información que se está abriendo por las diferentes oportunidades de acceso a fuentes de información.
- Atienden un amplísimo abanico de públicos: niños, jóvenes, adultos, tercera edad. Cada uno dispone de servicios adecuados a sus demandas. No obstante, se detecta una laguna en la población adolescente.
- Cubren lagunas del sistema educativo en el conocimiento de la literatura y otras materias.

En síntesis, las bibliotecas se están transformando. El préstamo de libros ocupa un lugar relevante pero no exclusivo, incrementándose el espacio para actividades culturales y “servicios de integración social” basados en el uso del espacio y las nuevas tecnologías con especial atención a la formación (profesional, acceso a idiomas, integración de inmigrantes, ...).

Uno de los aspectos más relevantes de las bibliotecas es la elevada implicación de su personal que aporta gran flexibilidad para atender a los usuarios, programar actividades, reciclar recursos materiales, etc. Entienden su función de una manera muy polivalente. La biblioteca ofrece además oportunidades de iniciación laboral a becarios y de ocupación en actividades socialmente útiles para voluntarios que destinan una parte de su tiempo libre a los aspectos más elementales del trabajo en bibliotecas.

4.2. Bibliotecas universitarias y científicas

Estas bibliotecas se están transformando aceleradamente porque las nuevas tecnologías obligan a integrar contenidos en soportes digitales y los usuarios acceden ahora a contenidos a través de motores de búsqueda convencionales (Google, Yahoo, ..) o especializados. Por tanto, la configuración “material” de la biblioteca cambia y las demandas que recaen sobre ella también, los recursos más accesibles los gestionan los usuarios por su cuenta, lo que hace que el personal de la biblioteca se esté transformando en asesores de búsqueda de información no fácilmente accesible o localizable..

Algunas bibliotecas universitarias responden transformándose en centros de gestión de documentación e información del conjunto de la universidad y en soporte para los profesores en las vertientes científicas que tienen que gestionarse administrativamente: acreditaciones, gestión de CVs, sexenios, etc. El papel de catalogación de libros y revistas ha cambiado introduciendo nuevas tareas como las actualizaciones de las publicaciones científicas.

El resultado es que los datos de la encuestas de valoración de los servicios en las universidades reflejan una elevada satisfacción de los usuarios. De ahí se debería desprender la sensación de que sus servicios se ajustan a las demandas de los usuarios, pero hay una duda entre los profesionales: ¿tienen claras los usuarios las prestaciones que puede darles la biblioteca?. La sensación es que no del todo. Las bibliotecas están preparadas para dar más servicios pero se disipan entre la imagen tradicional de la biblioteca muy vinculada al libro.

La opinión de los profesionales es que se está produciendo un cambio agitado y en varias direcciones. Impulsado por las autoridades universitarias, las necesidades de los profesores e investigadores, las demandas de los alumnos, el fácil acceso a nuevas tecnologías que facilitan la localización de información y documentación, etc. Está evolución avanza como respuesta a demandas sobrevenidas.

Desde REBIUN y a través de sus sucesivos Planes Estratégicos se coordinan iniciativas y proyectos como la potenciación del acceso abierto, la formación en el acceso y uso de la información y la tecnología (CI2), etc. Existe un riesgo cierto de que las restricciones presupuestarias supongan una ralentización de este proceso.

Hay una crítica implícita por parte de los profesionales, que perciben que en la "fase anterior" de crecimiento se contrataron muchos servicios (suscripciones de elevado coste, etc.) sin análisis previos de su rentabilidad para los investigadores. La relativa abundancia de recursos favoreció la inercia de una visión tradicional de la biblioteca al no haber presión para cambiar y actualizar sus funciones y las que ahora aparecen están en clave de recorte de recursos económicos más que de eficacia.

En medio de las urgencias presupuestarias, en las bibliotecas que no están consolidadas por no pertenecer a una "institución asentada" o que no tienen un público "cautivo" (concentrado en un campus o un centro de investigación) se tiene la sensación de que las decisiones pueden depender de la valoración subjetiva de los cambiantes responsables políticos o administrativos. En el fondo, se detecta la ausencia de una política consistente sobre bibliotecas, lo que se traduce en incertidumbres para un sector de los profesionales.

Ligada a lo anterior flota la idea de que el perfil del usuario se ha desdibujado. A las bibliotecas universitarias y científicas acuden desde estudiantes de grado o master sin apenas experiencia en el manejo y localización de información (que requieren bibliografías básicas), profesores mayores que parecen alejados de las nuevas tecnologías (que requieren ayuda para localizar documentación) y profesores o investigadores con cualificaciones y necesidades muy diferentes de acceso a la información (en ocasiones con gran cantidad de información y que demandan suscripciones y actualizaciones frecuentes) muchas veces autosuficientes para acceder y gestionar la información que necesitan, aunque cabe pensar que con el soporte de la "biblioteca" su gestión del tiempo sería más eficaz y la información localizada más precisa. En este panorama la función de la biblioteca y sus profesionales también se desdibuja o requiere actualización.

Otra vertiente de la transformación de las bibliotecas es su conversión en "centros de recursos del aprendizaje", cuyo avance parece diferente en cada biblioteca o universidad, y por diferentes líneas, básicamente ligadas a satisfacer las demandas del Personal Docente e Investigador: desde gestión de memorias de investigación, procesos de acreditación de profesores, apoyo a la investigación, etc., pasando a ser casi un "portal de producción científica".

Estas líneas de evolución muestran que las bibliotecas pueden transformarse en centros de "servicios de alto valor añadido".

Del cruce de estos análisis, ampliamente compartidos por los profesionales aunque varíen por las experiencias de las propias bibliotecas o centros en los que desarrollan su actividad, se deduce que la profesión no ha logrado transmitir (hacer visible y hacer valer) su lugar en la cadena de valor de la producción científica. Es como si se hubiera hecho invisible, quizá por hacer bien y sin ruido su tarea de soporte de la investigación.

Desde un enfoque autocrítico, se tiene la sensación de que "la profesión" no ha logrado generar herramientas que permitan poner de relieve su aportación al valor añadido en las distintas organizaciones en las que se integran. En las bibliotecas se mide la eficacia y eficiencia de su actividad y sus costes a través de indicadores y cuadros de mando estables, así como de la contabilidad analítica. Pero estas operaciones sólo dan idea del funcionamiento interno, no de la proyección externa de su actividad ni de su contribución a la producción de su institución de referencia. Hay, por así decirlo, un déficit de definición del "modelo de negocio de las bibliotecas" y su impacto social y económico en clave de contribución a la creación de conocimiento.

La idea es que se necesita un sistema de medición de la aportación de estas bibliotecas a la producción científica:

- En qué medida los impactos obtenidos por esta producción se deben al soporte de la biblioteca y de la gestión de la información por ella generado.
- En qué medida la cualificación profesional de los usuarios de la bibliotecas mejora y es más eficaz que sin ella: ¿cómo valorar el éxito de una intervención quirúrgica debida en parte a la información aportada por los servicios de documentación?, ¿cómo y cuánto contribuye a ello?
- ¿Cuántos estudiantes de los que encuentran empleo, y de los que no, han pasado por cursos de formación en gestión de la información organizados por la biblioteca de la universidad?

¿Cómo se puede "descomponer" la aportación de las bibliotecas a la generación de conocimiento? ¿Con qué indicadores podría medirse la contribución de las bibliotecas a este nivel técnico y universitario?:

- Selección y actualización de la información: envío de actualizaciones, gestión de recursos electrónicos, bibliografías, ... Estas funciones son difícilmente sustituibles por motores de búsqueda, aunque parte de los usuarios parece pensarlo.
- Puesta a disposición de una infraestructura: física y tecnológica que permite una ágil distribución de la información y documentación: préstamo de portátiles, tablets, etc.
- Función formativa para el acceso a herramientas de información al personal docente e Investigador.
- Resolución de problemas concretos a los usuarios: localizar la información demandada.
- Facilitar información para resolver problemas concretos: extensión del conocimiento sin que se traduzca en producción científica, pero sí en acciones concretas (conocimiento técnico): ej., divulgación de las técnicas quirúrgicas, ...
- Asesoramiento en derechos de autor: protección de los derechos del PDI cuando publican.
- Manejo de herramientas que permiten detectar plagios.
- Acumulación y organización de producción científica en repositorios.
- Información sobre el impacto de publicaciones.
- Potencialmente, promover el acceso abierto al material científico, en lo que colisiona con el entramado editorial y los procedimientos de evaluación del PDI basado en publicaciones en índices.
- Aportación de información precisa para el desarrollo de proyectos de investigación en las Universidades e instituciones científicas.

Hay retos pendientes que podrían y deberían afrontar estas bibliotecas que incrementarían su impacto social y económico:

- Ofrecer servicios a empresas próximas a la universidad, no necesariamente vinculadas a ella por contratos o proyectos concretos. Esto requeriría mejorar la negociación de los contratos con las universidades.
- Ofrecer servicios a colectivos profesionales especializados: colegios profesionales, etc.

4.3. Archivos y Centros de Documentación públicos

Los archivos y centros públicos de documentación, y sus profesionales, se mueven entre dos puntos diametralmente opuestos.

De un lado, la gestión de archivos de las administraciones públicas, en rápida modernización para hacer accesible la documentación a los ciudadanos e integrarla en los procesos de toma de decisiones administrativas y políticas. Este proceso exige la adaptación de los archivos a las nuevas tecnologías para hacer localizables y manejables ingentes volúmenes de información de todo tipo.

La otra vertiente es la gestión de los archivos históricos. También está cambiando por el impulso de las nuevas tecnologías de gestión documental, pero la presión es menor y su implicación en la vida diaria de las personas, empresas y administraciones bastante inferior. Es un proceso que avanza a un ritmo pausado porque las presiones inmediatas son menores.

Este desdoblamiento produce dos enfoques profesionales bastante diferentes.

En la imagen que la profesión proyecta a la opinión pública la gestión del patrimonio documental histórico tiene un peso considerable por la ingente cantidad y calidad del patrimonio existente en España y porque desde el Ministerio de Educación Cultura y Deporte y las Consejerías de Cultura se transmite una visión tradicional, estrechamente vinculada al patrimonio histórico o artístico. Estas ramas de la Administración, lógicamente, ponen de relieve en su comunicación el peso de los archivos históricos, etc., pero *de rebote*, involuntariamente, tienen un gran peso en la imagen que la profesión proyecta al conjunto de la sociedad, vinculándola a un *ritmo pausado* y a una visión de la profesión alejada de la economía y la gestión de los asuntos cotidianos.

La aportación de los archivos históricos a la sociedad está esencialmente vinculada a las tareas de recepción, descripción, archivo y puesta a disposición del material. Obviamente, este proceso añade valor a un material de por sí valioso pero que permanecería en la oscuridad o inaccesible a la investigación y a la exposición pública sin la aportación archivística. O sea, que tendría un valor potencial, pero no tangible. En todo caso, el peso determinante de esta vertiente de la profesiones un lastre hacia el pasado, hacia visiones tradicionales de gestión de la información como algo pasivo, de conservación alejada de su implicación en la actividad de una sociedad moderna.

En el punto diametralmente opuesto. La gestión de la documentación se está transformando desde lo "pasivo", la "historia" o "cultura", a lo "activo", la "fe pública" y la "seguridad jurídica" para las personas, empresas y Administraciones. Las formas de impulso y velocidad de este cambio varían mucho en función de las exigencias de los "usuarios" o de las instituciones titulares de los archivos. Los documentos electrónicos, debidamente acreditados como reproducción del original y normalizados a través de normas de calidad, han pasado a ser el soporte de la actividad de los centros de documentación, y desde allí se han difundido al conjunto de las Administraciones.

Esto implica una nueva visión de la gestión documental que se orienta a "gestionar la memoria" de la organización. Sin una memoria utilizable una organización es socialmente disfuncional. Un valor añadido oculto que se ha gestado en la última década y media es la definición de nuevas tareas, estándares de trabajo, etc., desde las organizaciones profesionales.

Esta tarea archivística aporta valor a la sociedad de distintas maneras. Seguridad jurídica para los ciudadanos, respeto a sus derechos a partir de la documentación. Esta "seguridad jurídica" se extiende a todos los terrenos: urbanismo –propiedades-, contratación, compras, gestión de personal, licencias, etc. Permite la resolución de conflictos a partir de una mejor documentación, la garantía de los derechos de ciudadanos, empresas, asociaciones, etc., concretos. Desde este punto de vista, el archivo es un soporte imprescindible para la Asesoría Jurídica de las instituciones.

Concebir el archivo o centro de documentación como un centro directivo que simplifica las tareas administrativas, gestiona la información documental electrónicamente, transfiere la información al instante. Esto implica una considerable disminución de los costes de gestión (tiempo de trabajo, racionalización y estandarización de los procesos, etc.). Al tiempo, introduce a los responsables del archivo en el proceso de toma de decisiones de la Administración o institución.

La transformación de la gestión de documentación ha producido un giro en la visión que el "cliente" tiene del archivo. En las instituciones públicas el cliente principal es la propia Administración, en proporciones que pueden estimarse superiores al 80%, el 20% restante son ciudadanos, con las lógicas oscilaciones en función de la institución. El cliente "investigador" que fue central en épocas anteriores ha quedado desdibujado, sigue existiendo, pero ya no suele ser el demandante principal de los servicios del archivo.

La implicación de los servicios de gestión de documentación en el quehacer administrativo es tan completa que se está produciendo su "invisibilidad". Los usuarios dan por descontado que el archivo existe, está informatizado y la información parece "salir sola". De este modo, se ha producido el efecto perverso de que se asigne a la informática el mérito de sacar a la luz los documentos precisos. Las "entrañas del sistema" se han vuelto invisibles, eclipsando el trabajo de fondo de localización, catalogación, clasificación, normalización de criterios, adaptación de los documentos a los formatos electrónicos y el mantenimiento de estas operaciones. De esta forma, la gestión documental ha quedado integrada en una actividad multidisciplinar que contradice la idea del "archivero tradicional", pero a cambio ha quedado eclipsada por las nuevas tecnologías y el brillo de la informática. Esta "transparencia/invisibilidad" del papel del archivero lleva a que el "archivo" sea poco conocido en algunas Administraciones/instituciones. Para quienes lo conocen, la satisfacción con sus servicios es muy elevada.

4.4. Centros de Documentación en las empresas privadas

En las empresas privadas la documentación está integrada en el proceso productivo: se orienta a facilitar la acumulación, asimilación y puesta en práctica y valor del conocimiento de la empresa de forma que se traduzca al menor coste y en el menor tiempo en "decisiones", "productos", "proyectos" o "servicios". La gestión de la documentación e información es un soporte de la actividad del conjunto de la organización y de la actualización profesional de sus empleados, esto implica que la gestión de la documentación ha de estar:

- Alineada con la estrategia y los procesos de negocio.
- Orientada a alimentar los procesos.
- Gestionada con sistemas de información coherentes con estos procesos.
- Abierta a dar servicio a empresas o profesionales colaboradores, o a usuarios de sectores sociales próximos a la empresa: investigadores universitarios, científicos, estudiantes,

Desde este punto de vista la gestión documental es una inversión, no un coste, forma parte del conjunto de infraestructuras de la empresa, la que se traduce en localizar fuentes, predirigir, organizar y difundir la información según

criterios racionales. Esto tiene un coste, que implícitamente se sabe que es menor que el "coste de no tenerlo", ya que implicaría la pérdida de competitividad de la organización: ¿cuánto costaría en horas que cada técnico o directivo tuviera que localizar por su cuenta la información, en vez de hacerlo un documentalista que localiza, sistematiza y distribuye la información y que dispone de un sistema de archivo organizado y accesible?, ¿cuánto perdería una organización si su saber acumulado estuviera disperso y no fuera compartido por sus profesionales o técnicos?. Desde este punto de vista, la gestión de la documentación e información es una inversión para las empresas, especialmente en una fase en que la producción y los servicios profesionales se han convertido en "intensivos en innovación".

Estructurar estas tareas de la información hace más competitivas a las empresas: ayuda a sus profesionales a disponer de más información, más actualizada y más ágilmente, por tanto, a integrarla en el proceso productivo con ventaja sobre la competencia. En la empresa, la gestión de la documentación es un flujo continuo desde las fuentes hacia los destinatarios adecuados. Está asociada a la tecnología a través de la que se hace accesible la normativa, legislación, operativa, patentes, imágenes, fotografía, etc. Forma parte de los planes estratégicos orientándose a dar servicio a cualquier área de negocio.

Los usuarios internos demandan gran cantidad de información, lo que implica la necesidad de ofrecer soluciones tecnológicas que faciliten su localización e integración en el trabajo. Suelen ser directivos y técnicos implicados en proyectos exigentes desde el punto de vista del "know how" requerido, por no son los únicos.

Esto implica la incorporación de profesionales expertos en la gestión documental y, a la vez, con elevados conocimientos tecnológicos. La profesión aporta un conocimiento de las técnicas de localización, gestión y sistematización de la información y documentación que los expertos en tecnologías no pueden cubrir, aunque la tensión entre estos dos tipos de profesionales está latente, también en este terreno. No basta con diseñar plataformas de gestión documental, alimentarlas debidamente es clave. Esto supone que "los profesionales de la información están obligados a adquirir conocimientos tecnológicos, de liderazgo y de gestión si quieren aportar valor en sus organizaciones".

Un aspecto fundamental de la gestión de la documentación es que circule, para ello son precisos estándares y sistemas que garanticen la interoperatividad, a la vez que rapidez y flexibilidad para su adaptación a futuros contextos. Los profesionales de la información son los responsables de definirlos, divulgarlos, mantenerlos y adaptarlos.

En las empresas, los usuarios normalmente son expertos, seniors o directivos que requieren información sistematizada para diseñar proyectos o completar información para tomar decisiones. Los usuarios potenciales son todo el personal de la empresa, el perfil de los usuarios reales se sesga hacia los directivos y técnicos con responsabilidades en gestión de proyectos. Estos usuarios requieren:

- Herramientas que permitan localizar rápidamente la información.
- Canales para pedir información no sistematizada previamente, que requiere nuevos tratamientos.
- Celeridad en la respuesta a las demandas de información, ya que los trabajos de usuarios están también dominados por la urgencia y los plazos.

La rentabilidad de los Centros de Documentación en las empresas puede medirse a través de indicadores indirectos:

- El 80% de la información que manejan las organizaciones no está estructurada (correos, imágenes, información procedente de los medios, etc.)

- Entre el 50% y el 75% de la información almacenada está duplicada, lo que exige criterios y procesos de depuración.
- Se estima que entre el 20% y el 40% del tiempo de trabajo por empleado se emplea en la búsqueda y mantenimiento de documentos físicos.
- Se calcula que más de 100 horas por empleado/año se destinan a búsqueda y gestión documental. Esto equivale al 6% del tiempo de trabajo.
- Se requieren entre 5 y 10 m² por puesto de trabajo para archivar documentos.
- La centralización de la gestión de la información evita la multiplicación de adquisiciones (publicaciones, libros, revistas periódicas, bases de datos, etc.) al tiempo que facilita su localización en la organización.
- El Centro de Documentación tiene que captar la información externa relevante para que pueda ser utilizada por la empresa en su proceso de toma de decisiones.

Parte del retorno de la inversión de los Centros de Documentación deriva de la reducción de los ratios de consumo de tiempo y espacio en la gestión de la información y, por ende, de la mejora de la eficacia de la organización.

El Centro de Documentación para las empresas es:

- Una ventaja competitiva frente a otras empresas, ya que puede poner a su disposición informaciones que mejoren sus ofertas, procesos, calidad de las decisiones, etc.
- La forma de organizar el conocimiento adquirido y ponerlo al servicio del conjunto de la organización. Un aspecto central del Centro de Documentación es conseguir distribuir la información hacia los empleados adecuados, mejorando sus capacidades profesionales.
- Sistematizar la documentación que se produce por la actividad de la empresa de manera que sea puesta al servicio del conocimiento organizativo común.

El futuro de los Centros de Documentación en empresas será en gran medida virtual, la consulta, lectura, demandas de información, etc., se harán por medios electrónicos, con lo que se evitarán desplazamientos. Lógicamente, estos servicios serán centralizados dados los procesos de centralización que permiten las nuevas tecnologías en las grandes organizaciones. Esto supondrá un reto para la formación de nuevos documentalistas y bibliotecarios que accedan a las empresas privadas.

5. Actitudes de los no usuarios antes las bibliotecas

5.1. Conocimiento, demanda y valoración de las bibliotecas y sus servicios

Las bibliotecas no sólo tienen valor para sus usuarios, para los no usuarios también lo tienen, al menos, en dos sentidos: la disponibilidad del servicio y el legado de la conservación de sus fondos para el conjunto de la sociedad. También hay otros valores añadidos que pasan desapercibidos, como el ahorro en costes ambientales de la producción de papel al evitar imprimir gran cantidad de libros que pueden ser leídos en las bibliotecas o el incremento general de los niveles de instrucción que hacen la vida más apacible y agradable para todos.

Como instrumento para estimar operativamente el valor que atribuyen los no usuarios a las bibliotecas se realizó una encuesta a una muestra de personas comprendidas entre 18 y 75 años que declarase no haber ido a una biblioteca pública hace más de tres meses. Para localizar a este segmento se utilizó una muestra base de 1.000 individuos, representativa de la población española comprendida entre estas edades⁷.

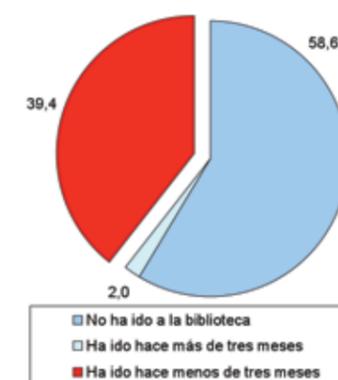
El 39,4% de los entrevistados declaró haber ido a una biblioteca hace menos de tres meses. No visitar las bibliotecas no depende de la distancia o dificultad de acceder a ellas, pues el 84,7% de los entrevistados que declara no haber ido afirma tener alguna cerca de su lugar de residencia o de trabajo (gráfico 10).



Gráfico #10

Asistencia a bibliotecas públicas (% de individuos entre 18 y 75 años)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Ha ido usted recientemente a una biblioteca pública para ver libros, para recoger libros en préstamo, ver audiovisuales, estudiar, etc.? ¿Cuándo fue por última vez a una biblioteca pública?, ...

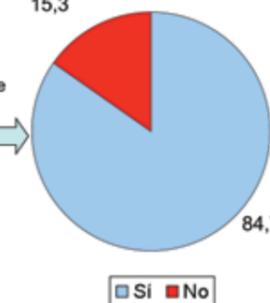


(n) = 1.000

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Conoce alguna biblioteca pública cerca de su lugar de residencia o de trabajo?, ...

Conocimiento de bibliotecas cerca de su casa o trabajo
15,3

No usuarios de bibliotecas:
60,8 %



⁷ La ficha técnica y cuestionario de esta encuesta se recogen en la Metodología.

La causa "operativa" principal es no disponer de tiempo, los ocupados son los que menos visitan bibliotecas (sólo el 45,5% de los directivos y el 57,9% de los obreros han visitado alguna hace menos de tres meses), es decir, los horarios de trabajo son un freno considerable. El otro freno relevante es la posibilidad de adquirir privadamente libros u otros servicios que ofrecen las bibliotecas, lo que explica que la asistencia a las bibliotecas sea inversa al status social. Tampoco pueden descartarse aspectos de carácter (timidez u otras preocupaciones entre los adolescentes) o de falta de familiaridad con el entorno bibliotecario: el distanciamiento de los menores de 30 años es sensiblemente mayor que la media, sólo el 19,7% declara haber ido a una biblioteca en los tres últimos meses. De cualquier modo, lo cierto es que incluso entre quienes no van a bibliotecas existe la percepción de que están disponibles a escasa distancia. Esto lleva a pensar que la percepción de que las bibliotecas están disponibles en todo momento es un aspecto central de su valor social.

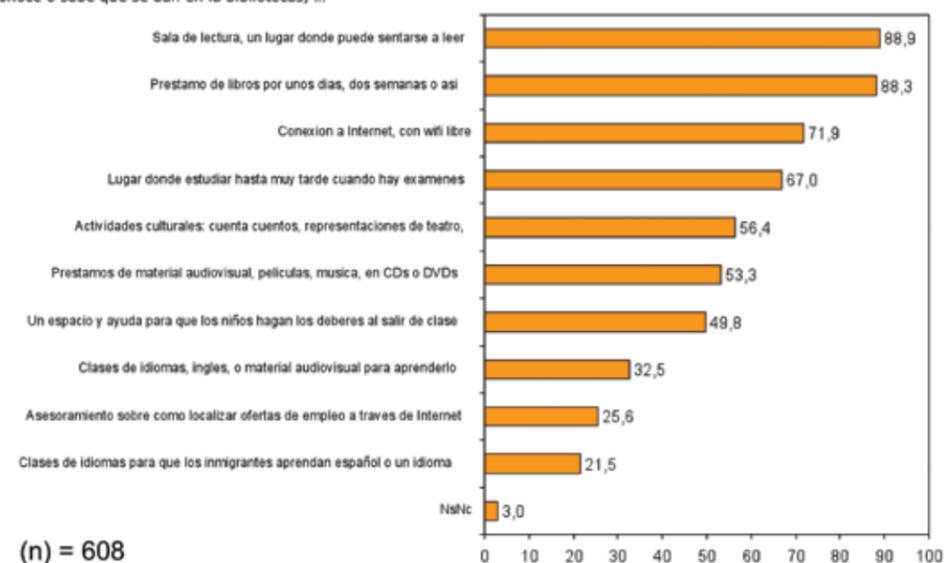
El nivel de conocimiento de los servicios que prestan es dispar (gráfico 11). Los que más se conocen responden a una idea tradicional de lo que es una biblioteca. Prácticamente todos los que no las utilizan conocen sus servicios de sala de lectura o préstamo de libros. En torno al 70% dice saber que hay conexión a Internet con wifi libre y que las salas de estudio están abiertas hasta muy tarde cuando hay exámenes. Estos servicios los conocen sobre todo los jóvenes: el 100% de los no usuarios menores de 25 años sabe que hay conexión wifi, así como el 79,8% de los comprendidos entre 25 y 45. El 74,4% de los menores de 35 años no usuarios sabe que disponen de salas para estudiar hasta tarde.



Gráfico #11

Conocimiento de los servicios de las bibliotecas públicas (% de no usuarios de las bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: Le voy a mencionar ahora una serie de servicios que dan las bibliotecas públicas, me puede decir cuáles de estos conoce o sabe que se dan en la bibliotecas, ...



Alrededor de la mitad de los no usuarios sabe que se organizan actividades culturales (cuenta cuentos, representaciones de teatro, etc.), que disponen de material audiovisual para préstamo y que hay espacios para ayudar a los niños para hacer los deberes. Estos servicios son conocidos sobre todo por los más jóvenes y por las madres y abuelas (mujeres de generaciones intermedias, de 35 a 44 o por encima de los 50 años) en lo que se refiere a los deberes de los críos.

Son menos conocidas las clases de idiomas (inglés), el asesoramiento sobre cómo localizar ofertas de trabajo y los cursos de idiomas para los inmigrantes. El conocimiento de los cursos de idiomas es elevado entre los jóvenes y los servicios de localización de empleo entre los entrevistados de status medio en edades activas. Como en todos los servicios hay una segmentación de la atención y de los servicios que potencialmente pueden interesar.

La predisposición a utilizar los servicios de las bibliotecas es elevada aunque desigual. Esto quiere decir que no hay frenos subjetivos que impidan visitar una biblioteca, los ciudadanos las perciben como un entorno amable, acogedor, al que no se va por no necesitar sus servicios o por problemas de horarios, pero no porque se sienta rechazo:

- Por encima del 60% utilizaría la sala de lectura o el préstamo de libros.
- Entre el 40% y el 20% emplearía la conexión con Internet, las salas de estudio, asistiría a actividades culturales o tomaría en préstamo material audiovisual.
- La ayuda para que los niños hagan los deberes la utilizaría un 18,0%.
- Por debajo del 10% utilizarían la biblioteca para clases de idiomas (inglés) o tomar prestado material audiovisual para aprenderlos (8,3%); como lugar de asesoramiento para localizar ofertas de trabajo (5,4%) o como lugar para que aprenden español los inmigrantes (2,7%).

Sistemáticamente alrededor de un 30% de los no usuarios que conocen estos servicios declara que no los utilizaría. Como sucede con las visitas a las bibliotecas en general, la disposición a utilizar sus servicios que se detecta de esta manera está claramente condicionada por el tiempo disponible. Es menor entre los ocupados por cuenta propia (autónomos, profesionales liberales, empresarios con menos de seis asalariados) y los obreros, es decir, entre las ocupaciones más exigentes en tiempo de trabajo y menos flexibles en horarios. Al contrario, es mayor entre los colectivos que disponen de más tiempo libre o de márgenes para gestionar su tiempo, pensionistas y amas de casa. Tener tiempo es un factor determinante en la asistencia a las bibliotecas y en la disposición a utilizarlas.

Cuando se informa a los entrevistados que desconocen la existencia de algunos servicios de que estos existen se revela una potencial disposición a participar en algunas actividades, sobre todo las más "operativamente" útiles: cursos de idiomas (un 25,7% de estos entrevistados declara que asistiría) y asesoramiento para encontrar empleo a través de Internet (30,4%). El interés por estas dos actividades es muy elevado en las generaciones jóvenes-activas, hasta 45/54 años. Para los menores de 35 años tienen más interés los cursos de idiomas y para los mayores de 35, especialmente los mayores de 45 años, el asesoramiento para encontrar empleo. Como se observa en el gráfico 12, este servicio es el más demandado, sin duda, por reflejo de la situación social y de que es la generación intermedia la que está sufriendo las consecuencias de la crisis.

Gráfico #12

Conocimiento y disposición a utilizar los servicios de las bibliotecas públicas (% de no usuarios de las bibliotecas)



De lo anterior se pueden extraer tres conclusiones:

- el 60,2 % que no va a las bibliotecas lo hace fundamentalmente por falta de tiempo, o por no necesitar los servicios de préstamo de libros, pero tienen conciencia de que hay alguna biblioteca cerca de su casa y su trabajo y no hay reticencias a utilizar estos servicios, las bibliotecas son vistas como "acogedoras".
- Los servicios de las bibliotecas son desigualmente conocidos. Son más conocidos los vinculados a la visión tradicional de las bibliotecas, y sensiblemente menos los servicios que se han ido añadiendo con las nuevas demandas sociales. Las bibliotecas tienen aún un cierto lastre de imagen tradicional.
- Los "nuevos servicios" que prestan, especialmente la disposición de salas de estudio, asesoramiento para conseguir empleo a través de Internet y las clases de idiomas tiene una fuerte demanda, pero también son poco conocidos.

Incluso entre los no usuarios hay una elevada valoración de los servicios que prestan las bibliotecas a la comunidad, existe un amplio acuerdo en que contribuyen al bienestar por distintas vías (gráfico 13):

- Dan espacio a los jóvenes para estudiar (91,6%) supliendo en parte las limitaciones de espacio de los hogares. Implícitamente esto es una aportación de valor "tangible" para hogares normalmente pequeños como suelen ser los de las ciudades españolas.
- Dan soporte a la educación de los niños y jóvenes (88,9%)
- Se les reconoce un relevante valor de conservación del legado histórico y social al guardar documentos sobre la historia de la localidad, comunidad o España y para el mantenimiento de las tradiciones (86,0%). Esta vertiente de las bibliotecas es la que más se valora por los no usuarios, con una media de 8,4 en una escala de 0 a 10. Guardar libros o documentos escritos o audiovisuales alcanza una valoración de 8,1 (gráfico 14).
- Facilitan acceso a Internet para todos (82,5%), también está extendida la idea complementaria de que facilitan a quienes van el aprendizaje en el manejo de ordenadores y otros equipos (63,2%). La conexión a Internet es el segundo aspecto que más se valora por los no usuarios de las bibliotecas, con un 8,2, es la escala de 0 a 10.
- Contribuyen a la productividad permitiendo a la gente saber más (82,3%).

Gráfico #13

Servicios de las bibliotecas públicas y bienestar social (% de no usuarios de las bibliotecas)

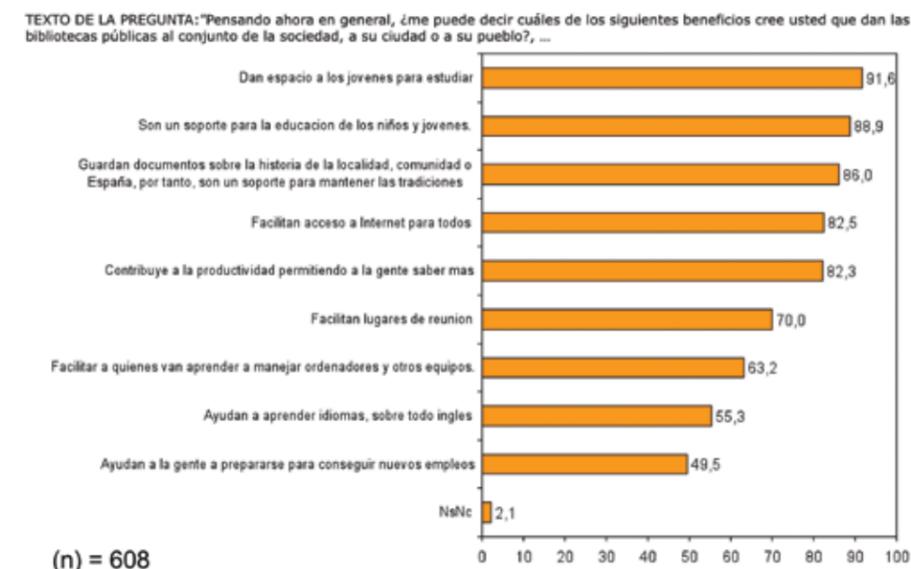
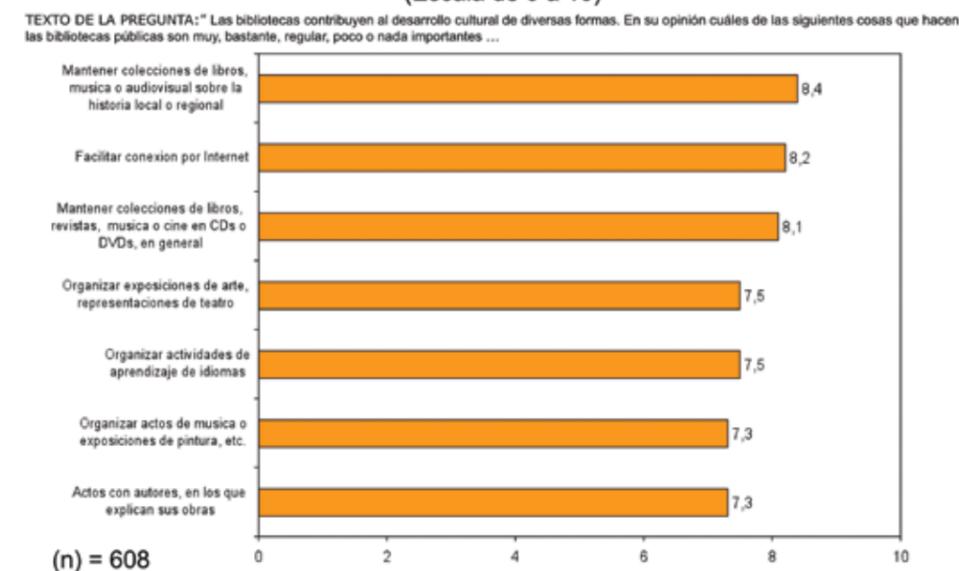


Gráfico #14

Valoración de la importancia de los servicios que prestan las bibliotecas, entre no usuarios (Escala de 0 a 10)



De forma secundaria, las bibliotecas también aparecen asociadas a las ideas de facilitar espacio para reuniones (70,0%) y ayudar a aprender idiomas, sobre todo inglés (55,3%).

Sin embargo, se aprecia una desconexión entre el mundo productivo y las bibliotecas, sólo el 49,6% piensa que ayudan a la gente a prepararse para conseguir mejores empleos.

Los aspectos de programación cultural son menos valorados, lo que es natural ya que los no usuarios apenas los utilizan: organizar exposiciones de arte o representaciones de teatro (7,5 en la escala de 0 a 10), las actividades para aprender idiomas (7,5), organizar actos musicales o exposiciones de artes plásticas (7,3), o actos con autores en los que expliquen sus obras (7,3). En la [tabla 18](#) se desglosa la importancia que atribuyen los no usuarios de las bibliotecas a cada de estas vertientes de su actividad.

Tabla 18
Importancia de las funciones sociales que desempeñan las bibliotecas (%)

	Muy importante	Bastante importante	Regular	Poco importante	Nada importante	NS/NC	Media (0 - 10)
Mantener colecciones de libros, música o audiovisual sobre la historia local o regional	46,5	45,2	4,1	1,5	1,3	1,3	8,4
Facilitar la conexión con Internet	41,7	46,5	6,4	1,7	1,3	2,3	8,2
Organizar actividad para aprendizaje de idiomas	43,6	43,7	5,3	3,1	2,1	2,1	8,2
Mantener colecciones de libros, revistas, música o cine en CDs o DVDs en general	39,3	49,3	7,8	1,2	1,3	1,2	8,1
Organizar exposiciones de arte, representaciones de teatro	30,9	43,6	15,2	5,1	1,8	3,5	7,5
Organizar actos con autores en los que explican sus obras	26,8	48,5	14	5,9	2,3	2,6	7,3
Organizar actos de música o exposiciones de pintura, etc	27,6	47,2	13,7	6,1	2,8	2,6	7,3

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

5.2. ¿Qué cantidad sería justo pagar para mantener la red de bibliotecas?

La pregunta clave para estimar la contribución al bienestar que los no usuarios de las bibliotecas les atribuyen es su disposición a pagar por la existencia de la red. La gran mayoría comparte la idea de que es necesario pagar impuestos para financiarlas, un 88,3% piensa que merece la pena pagarlos. Sólo un 11,7% opina que no. Más que un rechazo a la idea de financiar las bibliotecas se detecta que subyacen problemas económicos tras esta posición ya que la mantienen sectores sociales cuya situación económica está viéndose afectada por la crisis y para los que la mera hipótesis de destinar parte de su presupuesto a servicios que no utilizan produce aversión (personas que se pueden clasificar en el status social bajo, 33,3%; sin estudios, 33,3%; obreros, 18,2%; autónomos, profesionales y técnicos por cuenta propia, 16,7%; y ocupados en la agricultura, 50,0%).

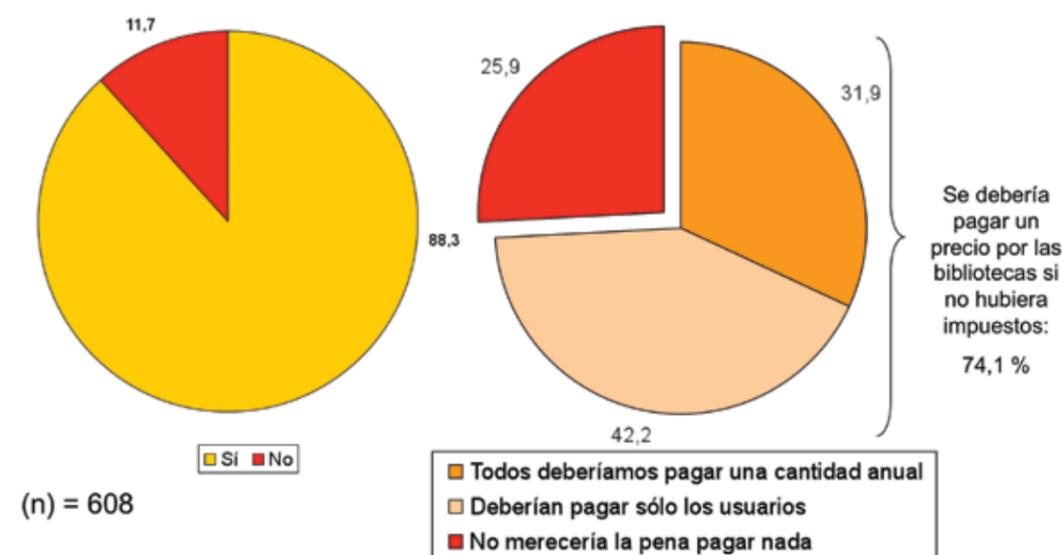
En el supuesto de que la red de bibliotecas no se sostuviera con impuestos, predomina la idea de que debería pagarse un precio por ellas, el 74,1% comparte esta idea, ya sea a través de un precio pagado por los usuarios (42,2%) o bien por todos, lo que equivaldría a algún tipo de impuesto general (31,9%). Sólo un 25,9% opina que no merecería la pena pagar nada ([gráfico 15](#)).

Gráfico #15

Disposición a pagar impuestos para tener una red de bibliotecas públicas que preste servicios a todos los ciudadanos (% individuos de 18 a 75 años no usuarios de bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cree que merece la pena pagar impuestos para mantener una red de bibliotecas públicas que preste estos servicios a los ciudadanos ?, ...

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cómo cree que sería más razonable pagar este servicio si no hubiera impuestos?, ...



Para determinar el valor asignado por los no usuarios a las bibliotecas se les hicieron dos preguntas relacionando los impuestos que paga con su destino a las bibliotecas: "Usted paga el Impuesto sobre la Renta, retenciones sobre sus ingresos como sueldo o actividades profesionales, el IVA, impuestos municipales sobre el coche, el piso o los terrenos, etc. Pensando en lo que paga globalmente, ¿qué cantidad de euros al año o al mes, como prefiera responder, cree usted que sería justo que se destinasen a las bibliotecas de los impuestos que usted paga?".

En las respuestas se recogía literalmente la cantidad señalada por el entrevistado, ya fuera anual o mensual. Para aquellos entrevistados que no sabían o deseaban responder a la pregunta, un 63,7%, se les formuló la siguiente: "Para intentar facilitar su respuesta, ¿cree que de la cantidad de los impuestos que usted paga debería destinarse a bibliotecas ...?, ofreciéndole una gama de respuestas de diez en € hasta 50, de 50 a 100 y de más de 100 al año.

La variable más relevante en las respuestas es actitudinal: la opinión de que no merece la pena pagar por las bibliotecas discrimina las respuestas frente a quienes creen que deberían pagarlas los usuarios, pero admiten que se paguen por impuestos, y los que creen que todos debemos pagar un impuesto. Como muestran los [gráficos 16 y 17](#), las diferencias entre estos dos bloques son muy acusadas. Quienes creen que no merece la pena pagar impuestos para sostener las bibliotecas dan una respuesta media de 15,4 €/año, moviéndose sus respuestas en cantidades muy bajas: entre nada y 19 €/año en la mayoría de los casos. Quienes creen que se todos debemos pagar un impuesto para sostener las bibliotecas dan una media de 38,7 €/año, en tanto que quienes creen que deberían pagarlas sólo los usuarios dan una media muy similar de 37,5 €/año. La media total es de 32,1 €/año que los no usuarios estarían dispuestos a pagar de sus impuestos para sostener las bibliotecas.

Gráfico #16

Cantidad anual que consideran justa para financiar las bibliotecas
(% individuos de 18 a 75 años no usuarios de bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Qué cantidad de euros al año cree que sería justo destinar a financiar las bibliotecas? (al mes o al año)

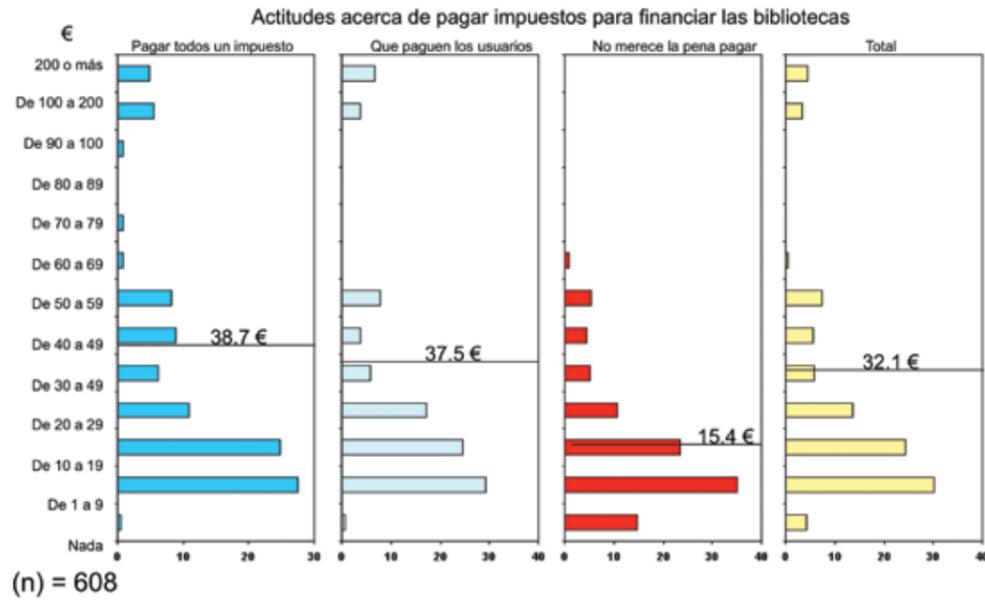
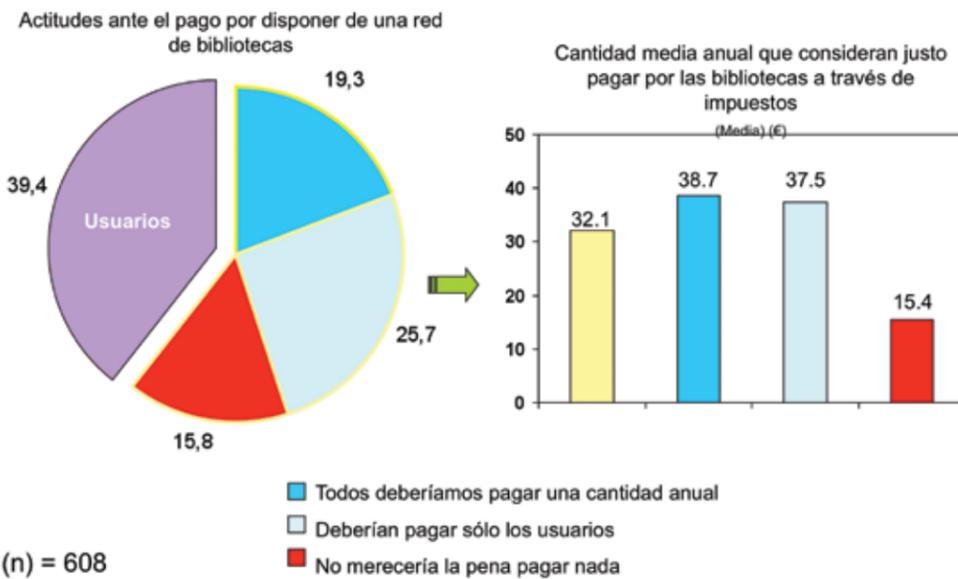


Gráfico #17

Cantidad media anual que consideran justa para financiar las bibliotecas. Disposición a pagar impuestos
(% de individuos entre 18 y 75 años que no utilizan las bibliotecas públicas)



6. Usos y actitudes de los usuarios ante las bibliotecas públicas

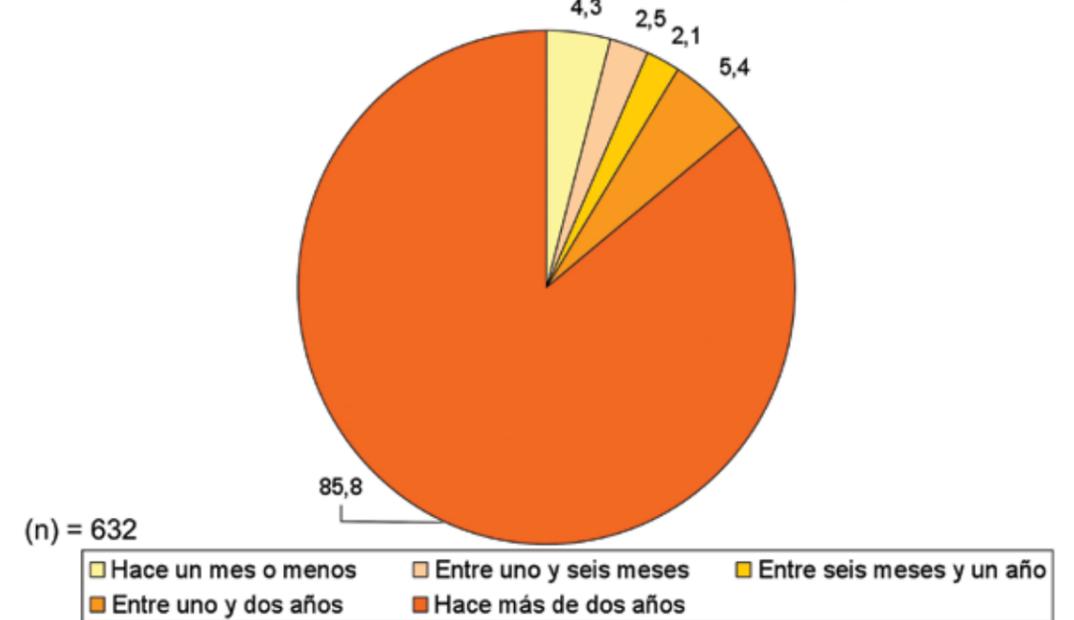
6.1. La relación de los usuarios con la biblioteca.

La relación de los usuarios con las bibliotecas públicas es prolongada: el 86,4% afirma que hace más de dos años que son socios (gráfico 18).

Gráfico #18

Antigüedad como socio de la biblioteca
(% de socios)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cuánto tiempo hace que eres socio de la biblioteca o que la visitas con regularidad?, ...



La antigüedad es algo mayor entre los menores de 25 años (38,7 meses de media) y entre los mayores de 45 años, cuando se retoma el contacto con la biblioteca. Entre los 25 y los 45 hay un periodo valle en el que disminuye

la antigüedad de los socios. Este dato es coherente con los resultados de la encuesta de "no usuarios"; el tiempo de trabajo u otras ocupaciones son los principales frenos para acercarse a las bibliotecas, por tanto, en las edades activas es natural encontrar socios con menor antigüedad y menor actividad en la biblioteca.

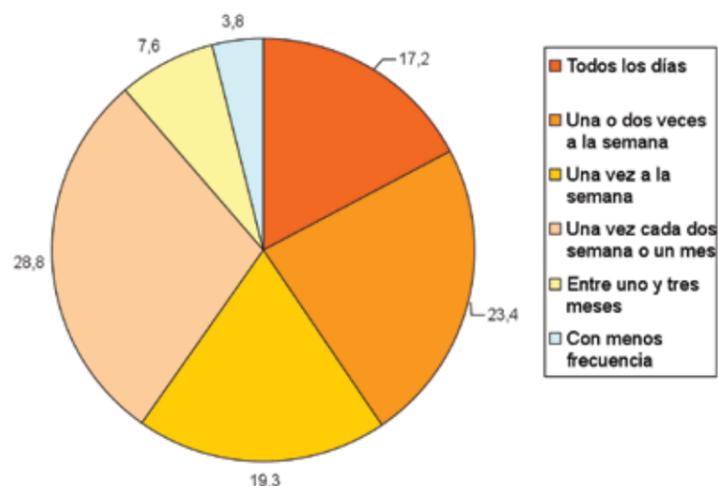
A partir de las respuestas de los entrevistados, se puede decir que en lo que respecta a la frecuencia de visitas a las bibliotecas los socios se dividen en cuartas partes algo desiguales (gráfico 19; tabla 19):

- Los que las visitan todos los días, un 17,2%, pero entre los que están en edades universitarias la proporción se eleva al 34,3%. Entre los hombres (jóvenes o mayores) hay una ligera mayor inclinación a visitar diariamente las bibliotecas.
- Un 23,4% las visita una o dos veces a la semana, en esta frecuencia destacan los menores de 18 (45,5%) y los hombres.
- Un 19,3% declara visitar su biblioteca una vez a la semana.
- Un 28,8% las visita una vez cada dos semanas o cada mes, básicamente son las mujeres y las personas de más edad las que tienen esta regularidad de visitas.
- Finalmente, un 11,4% las visita con menos frecuencia.

Gráfico #19

Frecuencia de visitas a la biblioteca (% de socios bibliotecas públicas o municipales)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cuánto tiempo hace que eres socio de la biblioteca o que la visitas con regularidad?, ...



(n) = 633

Tabla 19

FRECUENCIA DE VISITA A LA BIBLIOTECA PÚBLICA, SEGÚN SEXO Y EDAD (%)

	SEXO			EDAD (años)						
	Total	Hombre	Mujer	De 16 a 18	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 65	Más de 65
Todos los días	17,2	21,3	14,8	18,2	34,3	17,8	17,3	18,5	12,8	6,8
Una o dos veces a la semana	23,4	28,9	20,1	45,5	11,4	27,8	24,8	21	25,5	15,9
Una vez a la semana	19,3	19,1	19,3	18,2	14,3	15,6	23,3	17,2	14,9	29,5
Una vez cada dos semanas o un mes	28,8	22,1	32,7	9,1	28,6	27,8	25,7	29,9	33	36,4
Entre uno y tres meses	7,6	5,5	8,8	0	11,4	10	5,4	8,9	6,4	9,1
Con menos frecuencia	3,8	3	4,3	9,1	0	1,1	3,5	4,5	7,4	2,3

Conviene reseñar que en este tipo de preguntas es frecuente que se produzca un sesgo en parte de los entrevistados a declarar una frecuencia de visita a la biblioteca, o de cualquier otra práctica cultural socialmente bien vista, mayor que la real. Este sesgo es homogéneo en todos los sectores sociales.

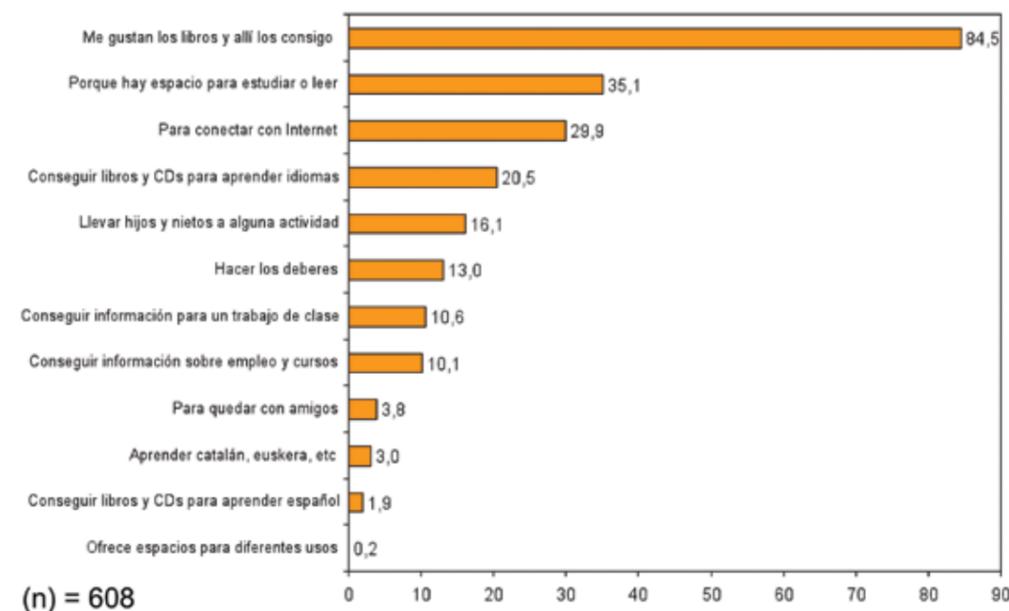
La frecuencia de visita es mayor entre los socios con menos de un año de antigüedad, da la impresión de que según pasa el tiempo se regulariza el hábito y se va a temas concretos, pero inicialmente las visitas tienen un aire de exploración, de ver qué hay en la biblioteca para acomodar luego el uso a los gustos de cada uno.

Los motivos para utilizar la biblioteca gravitan, como es natural, sobre los libros, el 84,5% cita que le gustan o que le gusta leer. Bajo este motivo general hay una serie de motivos operativos que reconvierten el espacio bibliotecario en terreno útil para distintas actividades (gráfico 20).

Gráfico #20

Motivos para utilizar las bibliotecas públicas (% de usuarios de las bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Cuáles son los motivos por los que utiliza las bibliotecas?, ...



(n) = 608

Es llamativo que la utilización de la biblioteca para leer o conseguir libros es bastante menor entre los socios más recientes, que llevan menos de un año, entre ellos hay finalidades más prácticas y menos literarias de manera que sólo el 59,7% declara que utiliza la biblioteca para leer o conseguir libros mientras que el 25,8% la utiliza para conseguir información sobre empleo y cursos de formación. El dato sugiere que se está produciendo un cambio en los patrones de uso de las bibliotecas, aunque es imposible saber si este comportamiento se estabilizará o se trata de socios que pasado un tiempo dejarán de serlo. Pero se puede especular con la idea de que los nuevos socios conciben la biblioteca en parte como un centro social en el que conseguir información sobre la vida diaria tiene una importancia considerable. Estos usos secundarios tienen cierta especialización, son utilizados preferentemente por distintos tipos de usuarios, como puede comprobarse en las tablas 20, 21, y 22.

Tabla 20

Motivos para ir a la biblioteca pública, según sexo y edad (%)

	SEXO			EDAD (años)						
	Total	Hombre	Mujer	De 16 a 18	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 65	Más de 65
Porque me gustan los libros o leer y allí consigo libros	84,5	80,9	86,7	90,9	68,6	76,7	84,7	87,3	89,4	90,9
Porque hay espacio para leer o estudiar	35,1	37	33,9	54,5	62,9	37,8	35,1	31,8	29,8	25
Para conectar con Internet	29,9	36,6	25,9	45,5	34,3	27,8	38,6	28,7	13,8	25
Para conseguir libros y CDs para aprender un idioma extranjero	20,5	14,9	23,9	18,2	25,7	20	22,8	17,8	20,2	18,2
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer alguna actividad	16,1	10,2	19,6	0	5,7	5,6	27,2	17,8	6,4	13,6
Para conseguir información para un trabajo de clase	10,6	9,8	11,1	63,6	42,9	10	6,9	9,6	4,3	6,8
Para conseguir información de empleo y cursos	10,1	12,3	8,8	0	8,6	11,1	13,4	11,5	5,3	2,3
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer los deberes	6,3	6,4	6,3	0	8,6	1,1	6,9	10,8	1,1	9,1
Para hacer los deberes	5,7	6	5,5	36,4	34,3	5,6	4	3,8	1,1	0
Para quedar con amigos	3,8	4,3	3,5	18,2	11,4	2,2	2,5	3,2	4,3	4,5
Para conseguir libros y CDs para aprender catalán, euskera o gallego	3	3	3	0	5,7	2,2	3,5	2,5	3,2	2,3
Para conseguir libros y CDs para aprender español	1,9	1,7	2	0	0	1,1	4	1,3	1,1	0
Porque ofrece diferentes espacios para diferentes usos	0,2	0	0,3	0	0	0	0	0,6	0	0

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.*

Tabla 21

Motivos para ir a la biblioteca pública, según hábitat (%)

	Total	Hábitat			
		< 5.000 hab.	5.001 a 20.000 hab.	20.001 a 50.000 hab.	> 50.000 hab.
Porque me gustan los libros o leer y allí consigo libros	84,5	91,5	77,7	73,7	88,9
Porque hay espacio para leer o estudiar	35,1	17,0	31,9	32,5	39,0
Para conectar con Internet	29,9	31,9	33,0	34,2	27,6
Para conseguir libros y CDs para aprender un idioma extranjero	20,5	4,3	13,8	19,3	24,7
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer alguna actividad	16,1	36,2	24,5	14,9	11,9
Para conseguir información para un trabajo de clase	10,6	21,3	8,5	10,5	9,8
Para conseguir información de empleo y cursos	10,1	10,6	6,4	11,4	10,6
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer los deberes	6,3	4,3	7,4	2,6	7,4
Para hacer los deberes	5,7	6,4	6,4	5,3	5,6
Para quedar con amigos	3,8	2,1	3,2	1,8	4,8
Para conseguir libros y CDs para aprender catalán, euskera o gallego	3,0	0,0	1,1	3,5	3,7
Para conseguir libros y CDs para aprender español	1,9	2,1	1,1	0,9	2,4
Porque ofrece diferentes espacios para diferentes usos	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.*

Tabla 22

Motivos para ir a la biblioteca pública, según relación con la biblioteca (%)

	Total	ANTIGÜEDAD COMO SOCIO		FRECUENCIA DE VISITA	
		< 1 año	> 1 año	Al menos una vez al mes	Cada más tiempo que un mes
Porque me gustan los libros o leer y allí consigo libros	84,5	60,7	87,0	85,4	77,8
Porque hay espacio para leer o estudiar	35,1	35,7	35,7	38,0	12,5
Para conectar con Internet	29,9	32,1	29,7	31,7	15,3
Para conseguir libros y CDs para aprender un idioma extranjero	20,5	17,9	20,8	21,0	16,7
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer alguna actividad	16,1	10,7	16,7	16,9	9,7
Para conseguir información para un trabajo de clase	10,6	5,4	11,1	10,9	8,3
Para conseguir información de empleo y cursos	10,1	23,2	8,9	10,9	4,2
Para llevar a tus hijos o nietos a hacer los deberes	6,3	1,8	6,8	6,8	2,8
Para hacer los deberes	5,7	5,4	5,7	5,9	4,2
Para quedar con amigos	3,8	5,4	3,6	3,9	2,8
Para conseguir libros y CDs para aprender catalán, euskera o gallego	3,0	3,6	3,0	3,0	2,8
Para conseguir libros y CDs para aprender español	1,9	1,8	1,9	1,8	2,8
Porque ofrece diferentes espacios para diferentes usos	0,2	0,0	0,0	0,2	0,0

FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.*

Como espacio para leer o estudiar la biblioteca es utilizada por un 35,5% de los socios, sobre todo estudiantes universitarios (18 a 24 años) o de enseñanza media (menores de 18 años) de zonas urbanas. Da la sensación de que la biblioteca viene a suplir la falta de espacio en los hogares para estudiar, a satisfacer la demanda de sitios para reunirse sin coste y a convertirse en un lugar de reunión y elaboración conjunta de trabajos, deberes, preparación de exámenes, etc.

Para conectar con Internet (30,6%), fundamentalmente por los hombres y los jóvenes menores de 25 años, así como inmigrantes.

Para conseguir libros y CDs para aprender idiomas son utilizadas por el 20,5% de los socios, por encima de la media por las mujeres (23,9%), y los jóvenes en sentido amplio (de 18 a 45 años). Este uso crece en paralelo con la dimensión de la ciudad de residencia. En los hábitat rurales apenas se plantea la biblioteca como espacio para este propósito (4,3%), pero en las grandes ciudades el 24,7% las utiliza para buscar textos en otros idiomas, preferentemente inglés.

Para llevar a los hijos o nietos para hacer alguna actividad las utiliza el 16,9%, en especial mujeres (19,6%) ya sean madres (de 35 a 55 años) o abuelas (mayores de 65 años). El papel de las bibliotecas como espacio de oferta de este tipo de actividades varía en función de la dimensión de la ciudad de residencia. Mucho mayor en las pequeñas ciudades, donde el 36,2% acude a ellas con este fin, que en las grandes, donde sólo 11,9% las utiliza para esto. Es relevante que quienes más llevan a sus hijos o nietos a estas actividades son los socios con más de un año de antigüedad (16,7%) lo que sugiere que este tipo de usos fideliza tanto a los padres o madres como a los hijos. La familiaridad obviamente tiene que facilitar asociarse, moverse en la biblioteca como un espacio conocido desde la infancia. Desde este punto de vista son actividades que deben cuidarse.

Para conseguir información para trabajos de clase las utiliza un 10,6%, obviamente los estudiantes de secundaria y universitarios. Este uso es muy relevante en las ciudades pequeñas (21,3%).

Para obtener información sobre empleo y cursos un 10,1% de los socios, algo más en las ciudades con más de 20.000 habitantes y especialmente por los asociados más recientes, con menos de un año de antigüedad.

Para llevar a los hijos y nietos a hacer los deberes las utiliza el 6,3%, y el 5,7% para hacer ellos los deberes o trabajos de clase. Como es natural, son los estudiantes universitarios, el 36,4% quienes más las utilizan para hacer deberes o trabajos de clase.

Un 3,8% utiliza la biblioteca para quedar con amigos, sobre todo los jóvenes de 18 a 24 años (11,4%).

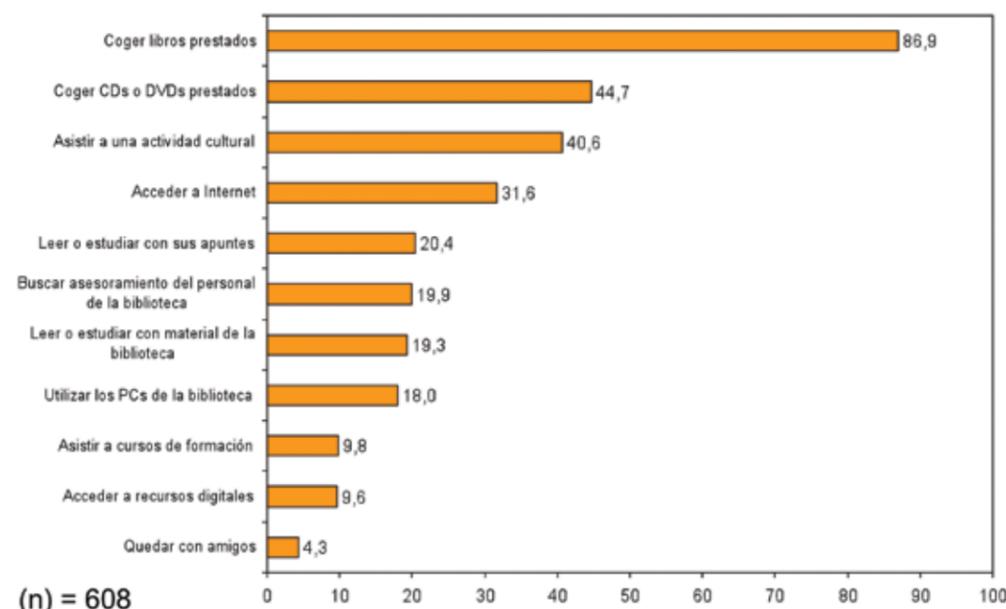
Motivos minoritarios son utilizarlas para aprender idiomas autonómicos (catalán o vasco, 5,1% y 3,9% en Cataluña y País Vasco, respectivamente), o conseguir libros para aprender español/castellano (1,9%).

¿En que invierten su tiempo los socios en la biblioteca?. Como es natural, lo que más se hace es coger libros en préstamo o leer (86,9%), luego se hacen otras cosas: coger CDs, DVDs o videojuegos en préstamo (44,7%), asistir a actividades culturales (40,6%) o acceder a Internet (31,6%). Más limitadas son buscar asesoramiento del personal (19,9%), leer o estudiar los propios apuntes (20,4%), leer o estudiar con material de la biblioteca en la sala (19,3%), o utilizar los PCs de la biblioteca (18,0%) (gráfico 21).

Gráfico #21

Actividades desarrolladas en las bibliotecas (% de usuarios de las bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Cuáles son los motivos por los que utiliza las bibliotecas?, ..."



(n) = 608

Como se traslucía en el punto anterior, al analizar las motivaciones para asociarse a una biblioteca, las actividades están bastante segmentadas sobre todo generacionalmente y, matizadamente, por hábitat, mucho más que por status sociales, en lo que hay bastante homogeneidad. Hay cuatro cortes algo difusos: en los 18 años, en los 25, alrededor de los 40 y en torno a los 55. Es decir, de generación en generación, cada 15 años, es posible detectar usos diferentes del espacio bibliotecario, se hacen cosas diferentes (tablas 23 y 24).

Tabla 23

ACTIVIDADES REALIZADAS CUANDO SE VA A LA BIBLIOTECA, SEGÚN SEXO Y EDAD. Texto de la pregunta: ¿Cuál de las siguientes cosas haces cuando vas a la biblioteca? (%)

	SEXO			EDAD (años)						
	Total	Hombre	Mujer	De 16 a 18	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 65	Más de 65
Coger libros en préstamo	86,9	81,3	90,2	90,9	85,7	83,3	86,1	90,4	86,2	86,4
Coger CDs o DVDs o videojuegos en préstamo	44,7	44,3	45,0	45,5	37,1	48,9	49,5	47,1	33,0	36,4
Asistir a una actividad cultural	40,6	26,0	49,2	36,4	25,7	35,6	34,2	41,4	56,4	56,8
Acceder a Internet desde la biblioteca	31,6	38,7	27,4	54,5	45,7	36,7	40,1	26,8	12,8	22,7
Leer o estudiar mis propios apuntes en la sala	20,4	18,3	21,6	36,4	65,7	32,2	20,3	15,3	7,4	2,3
Buscar asesoramiento del personal de la biblioteca	19,9	13,2	23,9	18,2	17,1	12,2	21,8	26,1	13,8	20,5
Leer o estudiar libros con material de la biblioteca en la sala	19,3	20,0	18,8	27,3	+	21,1	23,3	14,0	14,9	6,8
Utilizar los PCs de la biblioteca	18,0	24,3	14,3	63,6	25,7	17,8	21,3	17,2	4,3	18,2
Asistir a algún curso de formación general o especializada	9,8	8,1	10,8	9,1	8,6	6,7	9,9	12,7	5,3	15,9
Acceder a recursos digitales	9,6	9,4	9,8	27,3	20,0	13,3	8,9	8,9	5,3	4,5
Quedar con amigos	4,3	5,5	3,5	36,4	11,4	2,2	2,0	5,1	2,1	6,8
Otros servicios	10,3	9,8	10,6	9,1	0,0	4,4	7,4	11,5	19,1	20,5

Fuente: FESABID (2013), El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.

Tabla 24

ACTIVIDADES REALIZADAS CUANDO SE VA A LA BIBLIOTECA, SEGÚN HÁBITAT. Texto de la pregunta: ¿Cuál de las siguientes cosas haces cuando vas a la biblioteca?

	Total	Hábitat			
		< 5.000 hab.	5.001 a 20.000 hab.	20.001 a 50.000 hab.	> 50.000 hab.
Coger libros en préstamo	86,9	95,7	83,0	77,2	89,7
Coger CDs o DVDs o videojuegos en préstamo	44,7	34,0	26,6	42,1	51,2
Asistir a una actividad cultural	40,6	34,0	41,5	34,2	43,2
Acceder a Internet desde la biblioteca	31,6	29,8	36,2	36,0	29,4
Leer o estudiar mis propios apuntes en la sala	20,4	14,9	17,0	19,3	22,3
Buscar asesoramiento del personal de la biblioteca	19,9	25,5	20,2	15,8	20,4
Leer o estudiar libros con material de la biblioteca en la sala	19,3	10,6	14,9	20,2	21,2
Utilizar los PCs de la biblioteca	18,0	17,0	18,1	18,4	18,0
Asistir a algún curso de formación general o especializada	9,8	4,3	9,6	8,8	10,6
Acceder a recursos digitales	9,6	10,6	8,5	7,0	10,6
Quedar con amigos	4,3	2,1	4,3	3,5	4,8
Otros servicios	10,3	6,4	9,6	7,0	11,7

Fuente: FESABID (2013), El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.

Los jóvenes de 16 a 18 años acentúan su utilización de nuevas tecnologías (coger CDs, DVDs y videojuegos en préstamo o acceder a Internet o simplemente utilizar los PCs disponibles), pero también requieren el apoyo del personal bibliotecario. En contrapartida, se sienten menos atraídos por las actividades culturales. Se puede decir que en la bibliotecas reflejan los patrones de ocio actuales, basados en las pantallas y audiovisual en las generaciones más jóvenes.

La generación siguiente, entre los 18 y los 25 años, estudiantes universitarios en buena parte, utilizan la biblioteca sobre todo para leer o estudiar con sus libros y con materiales en la sala (65,7%), en lo que es sin duda un sustitutivo del espacio o de la tranquilidad que les debe faltar en el hogar, y también un lugar de aprendizaje del trabajo en grupo. Comparte con la generación anterior el uso de las nuevas tecnologías: utilizan los PCs y las conexiones a Internet o acceder a otros recursos digitales. Un fragmento utiliza la biblioteca para quedar con los amigos (11,4%). En cambio, asisten mucho menos que la media a actividades culturales y cogen pocos CDs o DVDs en préstamo, básicamente porque sus demandas de contenidos audiovisuales las cubren con las descargas de Internet a sus ordenadores.

La generación intermedia, con límites algo difusos en torno a los 30 y los 50/55, utiliza la biblioteca para conseguir libros, CDs o DVDs, también para conectarse a Internet, y empieza en esta generación la asistencia a actividades culturales.

Los mayores de 55 años se deslizan poco a poco hacia actividades pasivas: son los que más asisten a actividades culturales, desciende mucho entre ellos el recurso a nuevas tecnologías (tomar prestados CDs o DVDs, conectarse a Internet, etc.) y, por supuesto, no utilizan la biblioteca para estudiar.

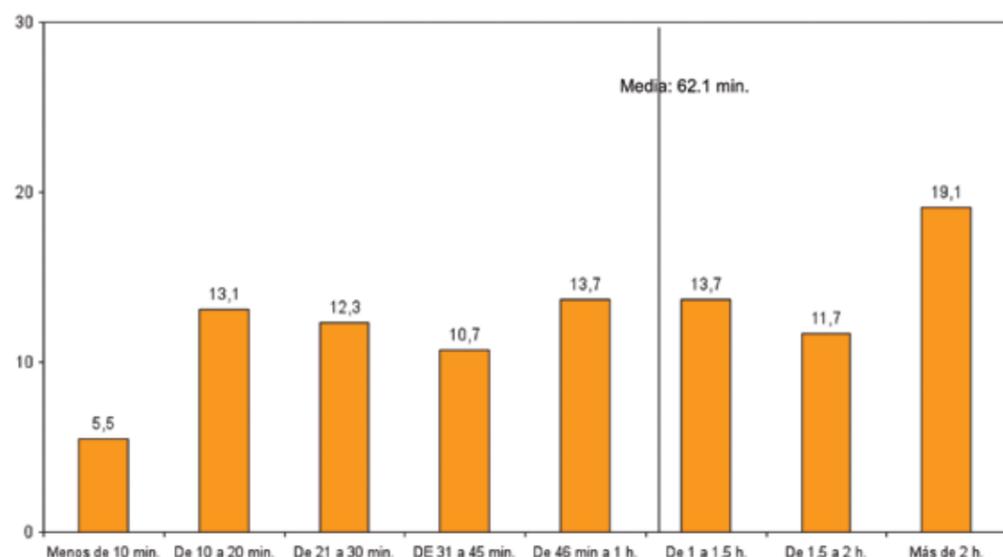
Aunque las generaciones son las variables decisivas en los patrones de uso de las bibliotecas, hay otras variables secundarias que los condicionan. Las mujeres tienden a recoger más libros prestados y a asistir más a actividades culturales, además, de acompañar a los niños. El hábitat es relevante, hay algunos usos de las bibliotecas que crecen en paralelo a la dimensión de la ciudad de residencia: coger CDs, DVDs o videojuegos en préstamo, leer o estudiar en la sala con materiales propios o de la biblioteca o asistir a cursos de formación. Es decir, comportamientos típicos de las generaciones jóvenes y estudiantes universitarios que se concentran en grandes ciudades.

La antigüedad como socio influye. Los nuevos socios dicen utilizar mucho menos los servicios de la biblioteca, pero destacan fuertemente en la conexión a Internet, en este dato se refleja que hay una proporción considerable de inmigrantes que utilizan Internet para mantener relación con familias y amigos de sus países de origen y usan la biblioteca como lugar de acceso.

La visita-tipo a la biblioteca dura algo más de una hora: 62,1 minutos, según el recuerdo de los entrevistados. Pero esta media es equívoca, las visitas tienen duraciones muy distintas, desde apenas 5 minutos para dejar o recoger un libro hasta más de dos horas (gráfico 22).

Gráfico #22

Tiempo de permanencia en la biblioteca durante la última visita (% de usuarios de las bibliotecas)



Quienes más tiempo pasaron en su última visita fueron los estudiantes, que consumieron más de hora y cuarto (tabla 25).

Tabla 25 TIEMPO DE ESTANCIA EN LA BIBLIOTECA LA ÚLTIMA VEZ QUE ESTUVO, SEGÚN SEXO Y EDAD. (%)

Texto de la pregunta: Pensando en la última vez que estuviste en la biblioteca, ¿podrías decir cuánto tiempo permaneciste en ella?

	Total	SEXO		EDAD (años)						
		Hombre	Mujer	De 16 a 18	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 65	Más de 65
Menos de 10 minutos	5,5	4,3	6,3	0,0	2,9	4,4	4,5	8,3	6,4	4,5
De 10 a 20 minutos	13,1	11,9	13,8	27,3	5,7	13,3	12,4	19,1	9,6	4,5
De 21 a 30 minutos	12,3	12,3	12,3	0,0	11,4	8,9	15,3	12,7	10,6	11,4
De 31 a 45 minutos	10,7	11,5	10,3	0,0	8,6	10,0	8,4	12,1	16,0	11,4
De 46 minutos a 1 hora	13,7	14,9	13,1	9,1	11,4	15,6	12,4	15,3	11,7	18,2
Entre 1 hora y 1,5 horas	13,7	12,3	14,6	18,2	11,4	11,1	16,8	8,9	14,9	20,5
Entre 1,5 y 2 horas	11,7	14,0	10,3	9,1	14,3	10,0	11,9	7,6	17,0	15,9
Más de dos horas	19,1	18,7	19,3	36,4	34,3	26,7	18,3	15,9	13,8	13,6
Media (minutos)	62,1	63,1	61,4	77,1	77,4	66,8	63,2	52,2	61,9	66,3

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

La duración de las visitas es muy distinta según cortes de hábitat, desde algo menos de cuarenta minutos hasta más de una hora, progresando en paralelo a la dimensión de la ciudad (tabla 26).

Tabla 26

TIEMPO DE ESTANCIA EN LA BIBLIOTECA LA ÚLTIMA VEZ QUE ESTUVO, SEGÚN HÁBITAT. (%)

Texto de la pregunta: Pensando en la última vez que estuviste en la biblioteca, ¿podrías decir cuánto tiempo permaneciste en ella?

	Total	Hábitat			
		< 5.000 hab.	5.001 a 20.000 hab.	20.001 a 50.000 hab.	> 50.000 hab.
Menos de 10 minutos	5,5	6,4	10,6	6,1	4,0
De 10 a 20 minutos	13,1	23,4	13,8	13,2	11,7
De 21 a 30 minutos	12,3	27,7	12,8	15,8	9,3
De 31 a 45 minutos	10,7	14,9	17,0	11,4	8,5
De 46 minutos a 1 hora	13,7	6,4	11,7	13,2	15,4
Entre 1 hora y 1,5 horas	13,7	12,8	14,9	13,2	13,8
Entre 1,5 y 2 horas	11,7	2,1	6,4	10,5	14,6
Más de dos horas	19,1	6,4	12,8	16,7	22,8
Media (minutos)	62,1	40,1	52,1	58,3	68,2

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

También es bastante diferente según la frecuencia de visitas. Quienes van con más frecuencia, superior a una vez al mes, tienden a que sus visitas sean más largas (64,2 minutos), los que las visitan con menos frecuencia pasan sólo tres cuartos de hora (45,4 min) (tabla 27).

Tabla 27

TIEMPO DE ESTANCIA EN LA BIBLIOTECA LA ÚLTIMA VEZ QUE ESTUVO, SEGÚN RELACIÓN CON LA BIBLIOTECA. (%)

Texto de la pregunta: Pensando en la última vez que estuviste en la biblioteca, ¿podrías decir cuánto tiempo permaneciste en ella?

	Total	ANTIGÜEDAD COMO SOCIO		FRECUENCIA DE VISITA	
		> 1 año	< 1 año	Van cada mes	Va con menos frecuencia
Menos de 10 minutos	5,5	5,9	1,8	4,3	15,3
De 10 a 20 minutos	13,1	13,4	10,7	12,5	18,1
De 21 a 30 minutos	12,3	12	16,1	11,6	18,1
De 31 a 45 minutos	10,7	10,6	12,5	10,3	13,9
De 46 minutos a 1 hora	13,7	13,2	19,6	15	4,2
Entre 1 hora y 1,5 horas	13,7	14,1	10,7	13,9	12,5
Entre 1,5 y 2 horas	11,7	11,3	16,1	11,9	9,7
Más de dos horas	19,1	19,6	12,5	20,5	8,3
Media (minutos)	62,1	62,2	59,3	64,1	45,4

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

Los servicios utilizados en la última visita son básicamente devolver o buscar un libro o soporte digital, el 66,5% y 61,9%, respectivamente. Entre los estudiantes de 18 a 24 años devolver o recoger libros lo hacen en una proporción muy inferior al resto de los socios. La sala de lectura la utilizaron en su última visita el 33,8%, pero sobre todo las utilizan los estudiantes de 18 a 24 años. El 25,3% asistió a actividades culturales, sobre todo los socios mayores de 55 años. La wifi la utilizó un 21,6%, fundamentalmente los hombres, menores de 35 años y los socios más recientes, con menos de un año de antigüedad (gráfico 23 y tabla 28).

Gráfico #23

Servicios utilizados en la última visita a la biblioteca
(% de usuarios de las bibliotecas)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Qué servicios utilizaste ...?, (la última vez que fue a la biblioteca)

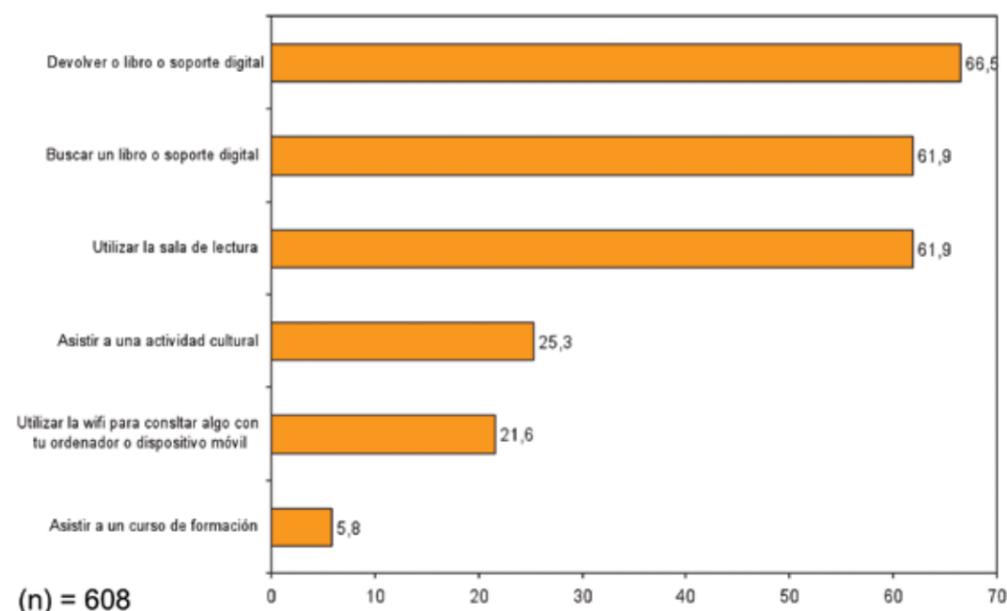


Tabla 28

SERVICIOS UTILIZADOS EN LA ÚLTIMA VISITA A LA BIBLIOTECA, SEGÚN SEXO Y EDAD (%)
Texto de la pregunta: ¿Qué servicios de la biblioteca utilizaste?

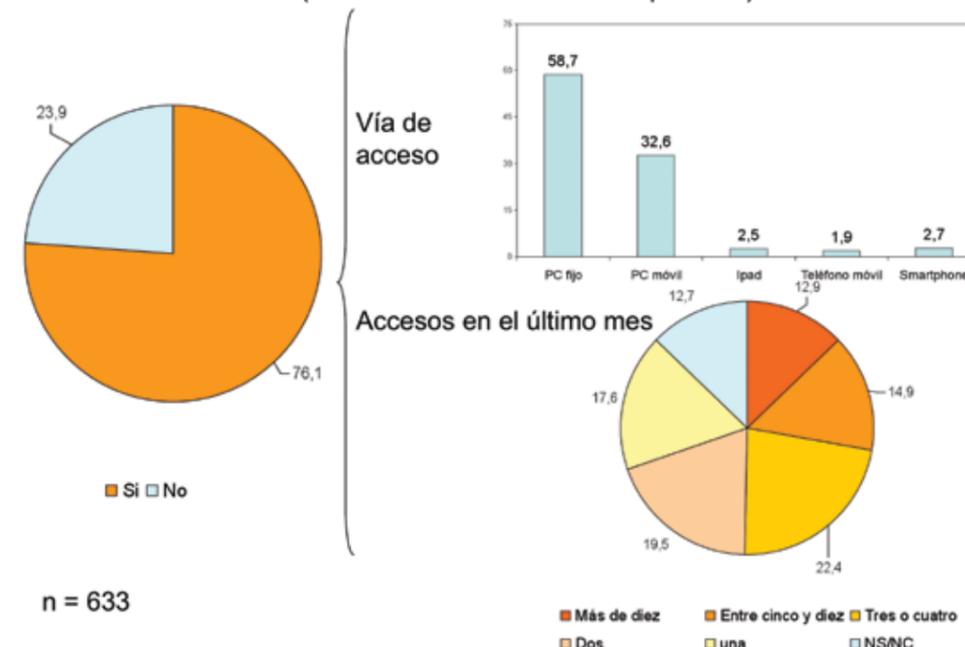
	SEXO		EDAD (años)							
	Total	Hombre	Mujer	De 18 a 18	De 18 a 24	De 25 a 34	De 35 a 44	De 45 a 54	De 55 a 65	Más de 65
Devolver un libro o soporte digital	66,5	60,0	70,4	81,8	51,4	63,3	61,9	76,4	67,0	65,9
Buscar un libro o soporte digital	61,9	61,7	62,1	63,6	48,6	64,4	61,9	68,2	55,3	59,1
Sala de lectura	33,8	41,3	29,4	36,4	42,9	36,7	32,7	33,8	27,7	38,6
Asistir a una actividad cultural	25,3	18,3	29,4	27,3	20,0	21,1	22,8	21,0	38,3	36,4
Utilizar la wifi para consultar algo con tu ordenador o dispositivo móvil	21,6	26,8	18,6	36,4	34,3	30,0	28,2	19,1	4,3	6,8
Asistir a un curso de formación	5,8	6,0	5,8	0,0	5,7	6,7	5,4	7,6	6,4	0,0
Otras	10,3	10,2	10,3	0,0	11,4	4,4	9,9	9,6	12,8	22,7

Fuente: FESABID (2013), El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas.

El 76,1 % de los socios de las bibliotecas públicas accede a la web. Lo hacen algo más que la media las mujeres (80,0%), los que llevan más de un año (77,2%) y los que visitan la biblioteca con frecuencia superior a una vez al mes (77,2). El uso de la web para informarse o realizar gestiones también crece en paralelo con la dimensión de la ciudad de residencia, desde el 62,3% en las ciudades con menos de 5.000 habitantes hasta el 83,0% en las ciudades con más de 50.000, es decir, se utiliza para ahorrar el paseo en una ciudad, mientras que en las ciudades pequeñas ir a la biblioteca seguramente es un aliciente para encontrar amigos o conocidos o hacer algo (gráfico 24).

Gráfico #24

Acceso a la web de la bibliotecas
(% de usuarios de bibliotecas públicas)



Es llamativo que entre los usuarios mayores de 55 años el porcentaje de quienes entran en la web de las bibliotecas sea muy similar al media (70,2% en los comprendidos entre 55 y 65 años y 70,2% entre los mayores de 65 años) algo bastante raro ya que la brecha digital generacional hace que en estas generaciones la utilización de Internet sea mucho menor que en las generaciones precedentes, de donde cabe deducir que las bibliotecas o facilitan el acceso a Internet o las webs de las bibliotecas son un espacio conocido para estos usuarios lo que facilita su acceso.

La forma habitual de acceso a la web son los PCs fijos (58,7%) o móviles (32,6%), otros aparatos se utilizan mucho menos: Ipad (2,5%), teléfono móvil (1,9%), smartphone (2,7%) u otros (2,7%). Da la sensación de que el acceso a la web de la biblioteca requiera un nivel de atención o concentración que no permiten los aparatos móviles. Esto es muy característico de las bibliotecas, en la Oleada del III Trimestre de 2013 del Estudio General de Medios mostró que el acceso a Internet a través de dispositivos móviles superaba a los PCs fijos y móviles⁸.

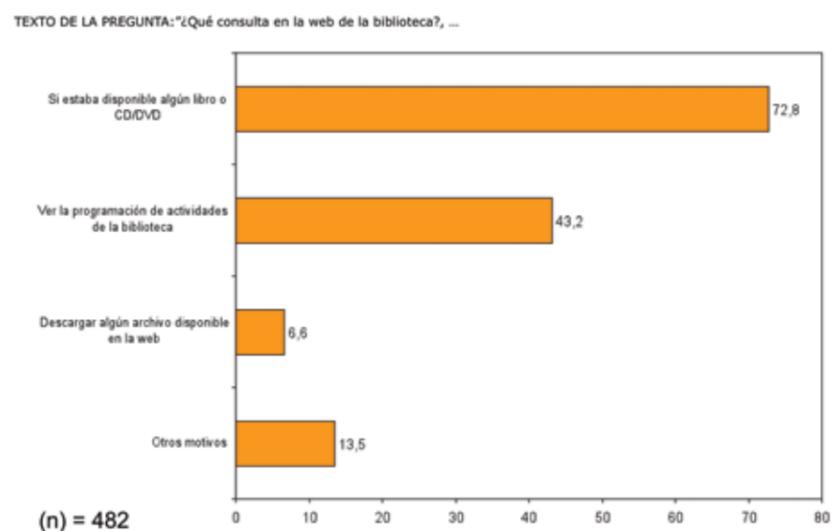
Lo normal es consultar las webs entre una y cuatro veces al mes, pero algo más de la cuarta parte de los socios son intensivos, las consultan más de cuatro veces al mes. De este modo, la media de veces que cada socio, que consulta la web, lo hace es de 4,5 veces/mes.

Básicamente se consulta la disposición de libros o soportes digitales en los fondos disponibles para préstamo o utilización (72,7%) y la programación de actividades de la biblioteca (44,4%), que crece sensiblemente entre los menores de 18 años (50,0%) y los comprendidos entre 45 y 65 años (54,2%) (gráfico 25).

⁸ Fuente: AIMC; Estudio General de Medios, Oleada Diciembre 2013.

Gráfico #25

Motivos para consultar la web de la biblioteca (% de usuarios de la web)



Para conocer la satisfacción con las bibliotecas se pidió a los entrevistados que valorasen de 0 a 10 una serie de servicios que descomponen lo que puede considerarse el servicio bibliotecario en su conjunto. Un rasgo conocido de estas escalas es que su punto de equilibrio positivo está alrededor de 7. Por encima se puede decir que los clientes reconocen una aportación de valor superior a la esperada o a la exigible. Para los proveedores de servicios intangibles alcanzar el 8 es difícil. Por debajo de 7 lo que los entrevistados transmiten es una dosis mayor o menor de descontento, en los mercados competitivos viene a significar que están próximos a buscar un proveedor alternativo. Es decir, por debajo de 7 se revela una valoración del servicio por debajo de las expectativas razonables. Si la media se sitúa por debajo del 6 la valoración sólo puede considerarse negativa. Los datos negativos en estas escalas se reservan a situaciones en las que aparecen elementos emocionales muy potentes, que dan lugar a que el entrevistado "sancione" al proveedor del servicio. Las valoraciones de los servicios que se plantearon a los entrevistados se dividieron así:

Un nivel de satisfacción muy alto, por encima del 8:

- La asistencia profesional de los bibliotecarios (8,73)
- Los libros y documentos impresos o electrónicos que se pueden encontrar (8,16)

Nivel de satisfacción alto, entre 7 y 8:

- La comodidad y calidad de los puestos de lectura o estudio (7,79)
- La web de la biblioteca (7,79)
- La formación que reciben los usuarios para mejorar acceso y uso de la información tanto impresa como electrónica (7,61)
- El acceso a recursos de información externos (7,36)
- La wifi (7,21)

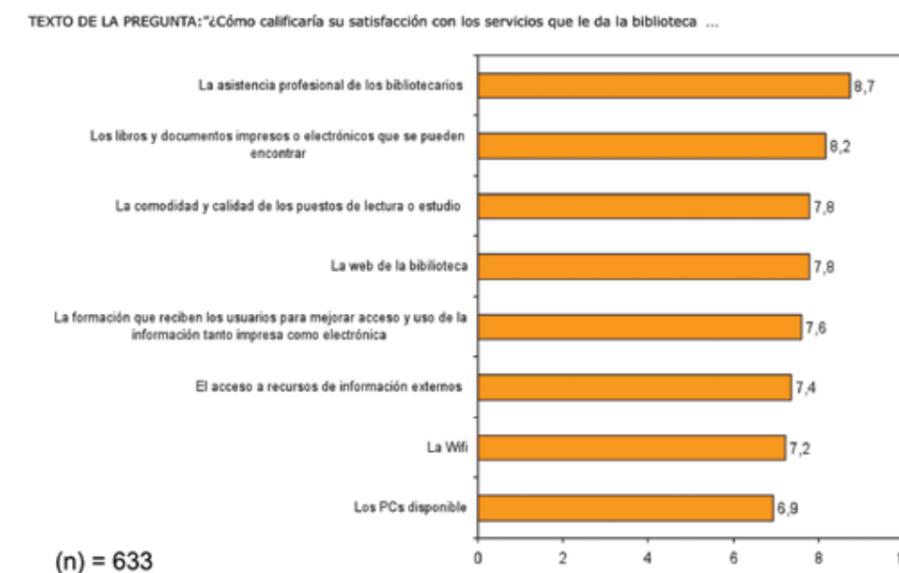
Nivel de satisfacción moderado, entre 6 y 7.

- Los PCs disponibles (6,94)

Claramente el equipamiento informático disponible es, en este momento, el principal punto débil de las bibliotecas, desde la perspectiva de los usuarios (gráfico 26), pero parece difícil mejorar en este punto, el precio de los equipos hace que los usuarios puedan renovarlos a un ritmo que ningún presupuesto público podrá siquiera igual nunca.

Gráfico #26

Satisfacción con los servicios de la biblioteca (Escala de 0 a 10)



6.2. La aportación social y económica de las bibliotecas

La imagen que los usuarios tienen de las bibliotecas se inclina hacia lo cultural y un poco hacia lo lúdico. Se asocian a la literatura y aspectos agradables de la vida. Esta visión es algo diferente entre hombres y mujeres y presenta diferencias generacionales. Pero la conclusión general es que las bibliotecas tienen una imagen deficitaria en lo que se refiere a su utilidad para aspectos concretos y tangibles de la vida actual, sobre todo lo que se refiere al empleo: ideas para poner en marcha una empresa, conseguir relaciones con amigos y compañeros de profesión o carrera, conseguir un nuevo empleo, no son asociadas a las bibliotecas.

La imagen de las bibliotecas entre sus usuarios se ha extraído de una pregunta en la que se planteaba hasta qué punto (mucho, bastante, regular, poco o nada) son importantes para una serie de aspectos de la vida.

Los resultados muestran que están fuertemente asociadas a hacer la vida más agradable (8,2 en una escala de 0 a 10) y a la literatura (8,1). Son sus rasgos dominantes, especialmente entre las mujeres. Algo por debajo está conseguir información sobre los hobbies de cada uno (7,2), especialmente valorado entre las generaciones intermedias, de 25 a 55 años.

A distancia está conseguir información sobre temas concretos (6,8). Proporcionar un espacio para estudiar cuando hay exámenes no es demasiado importante para el conjunto de los socios, pero sí para los jóvenes de 18 a 25 años, para ellos la importancia de las bibliotecas en este terreno se sitúa en 8,1.

En aspectos que tienen que ver con aspectos profesionales o de empleo, las bibliotecas tienen una importancia menor, alrededor del 5: ayudar a mejorar la cualificación profesional (5,6), ayudar a aprender un idioma extranjero (5,1, con una sensible diferencia entre la valoración de los hombres, 4,5; y las mujeres, 5,5). Para ayudar a conseguir un nuevo empleo (4,0), conocer amigos y compañeros de profesión o carrera (3,8, aunque se

eleva a 4,5 entre los 25 y 35 años, es decir, en las primeras fases de la vida profesional), o ayudar a conseguir ideas para poner en marcha una empresa (3,1).

La conclusión, incluso para sus usuarios, es que la imagen de las bibliotecas está sólidamente asentada en los aspectos culturales, básicamente ligados a la literatura, que hacen agradable la vida. Pero para los aspectos más prosaicos, ligados al empleo o a la profesión, su relieve es menor. Las bibliotecas no son percibidas por sus usuarios como instrumento para conseguir mejorar sus cualificaciones profesionales o mejorar sus oportunidades de empleo ampliando relaciones o consiguiendo ideas que puedan traducirse a iniciativas empresariales (gráfico 27 y tabla 29).

Gráfico #27



Tabla 29

VALORACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS BIBLIOTECAS PARA LA ACTIVIDAD SOCIAL
(Media de 0 a 10)
Texto de la pregunta: ¿Hasta qué punto son importantes las bibliotecas para ... ?

	Total	SEXO	
		Hombre	Mujer
Conseguir libros o audiovisuales para hacer la vida más agradable	8,2	7,9	8,3
Ayudarte a conocer mejor la literatura	8,1	7,8	8,3
Conseguir información sobre tus hobbies	7,2	7,2	7,2
Conseguir información sobre temas concretos	6,8	6,9	6,8
Proporcionarte espacio para estudiar cuando hay exámenes	5,8	5,5	5,9
Ayudarte a mejorar tu cualificación profesional	5,6	5,5	5,6
Ayudarte a aprender un idioma extranjero	5,1	4,8	5,2
Ayudarte a conseguir un nuevo empleo	4,0	4,0	4,0
Conocer amigos y compañeros de profesión o de carrera	3,8	3,7	3,9
Conseguir ideas para montar una empresa	3,1	3,2	3,1

Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

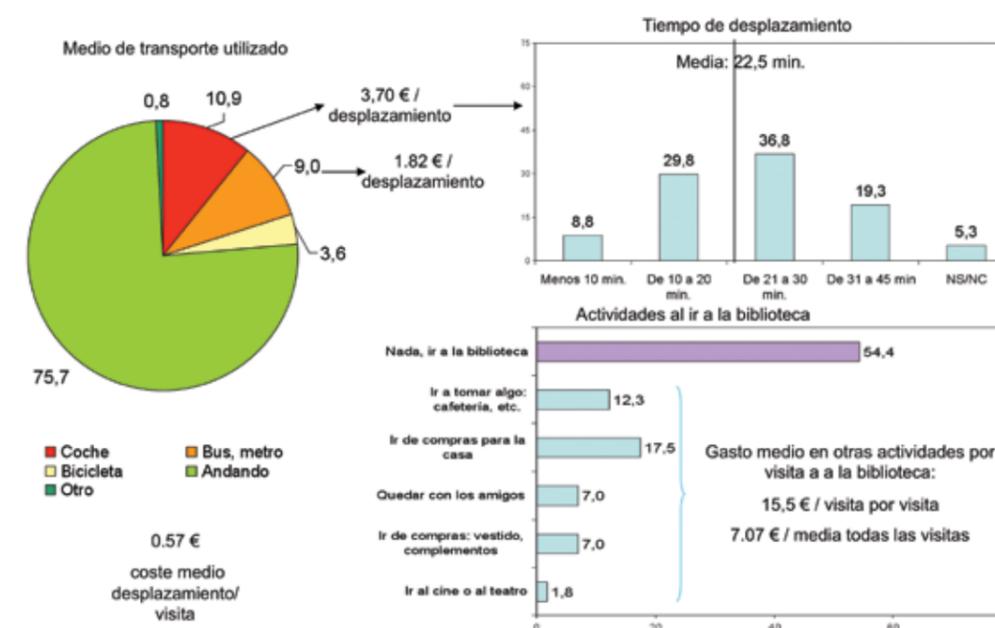
Estos datos de este estudio vienen a confirmar otros recientes, en los que se aportan datos como que el 33% de los usuarios de bibliotecas cree que incrementan las posibilidades de encontrar empleo incrementan las

cualificaciones profesionales para encontrar trabajo⁹. No obstante, la demanda de estos servicios es alta entre los no usuarios y el panorama social hace pensar que serán servicios cuya demanda crecerá.

Un aspecto que suele pasar desapercibido es la actividad económica generada por cada visita a la biblioteca, ya sea en el transporte o en las actividades que se desarrollan aprovechando el desplazamiento. Esta información se trata de sintetizar en el gráfico 28.

Gráfico #28

Actividad económica generada por la última visita a una biblioteca pública



Para indagar este tema se preguntó a los entrevistados por su última visita y las actividades que desarrollaron alrededor de ella (un procedimiento similar, Devesa, 2006).

La mayor parte de los desplazamientos se hacen tratando de evitar gastos o aprovechan la proximidad a la vivienda o el trabajo. El 75,7% va andando y el 3,6% en bicicleta. O sea, son gratis. El 9,0% de los desplazamientos se hace en transporte colectivo, con un gasto medio de 1,82 €. El 10,9% se hace en coche, teniendo en cuenta que el tiempo medio de desplazamiento es de 22,5 minutos, se puede estimar que el coste en combustible, sin incluir otros gastos derivados del coche, asciende a 3,70 €/visita.

La mayor parte de los visitantes se desplaza exclusivamente para ir a la biblioteca (54,4%), pero el resto aprovecha para hacer otras actividades: tomar algo en bares o cafeterías, ir de compras para el hogar o para sí mismo o va a algún espectáculo. El gasto medio es de 15,5 €/visita en estos casos. Si este gasto se totaliza a todas las visitas la media generada es de 7,07 €/visita.

⁹ TNS: *Users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries in Spain*. Febrero, 2013.

Para valorar la aportación social de las bibliotecas percibida por sus usuarios se formularon varias preguntas sobre el precio de mercado que creen que tendrían los servicios que reciben de ellas, el precio que podrían pagar y lo que piensan que es justo que se destine a bibliotecas de los impuestos que pagan.

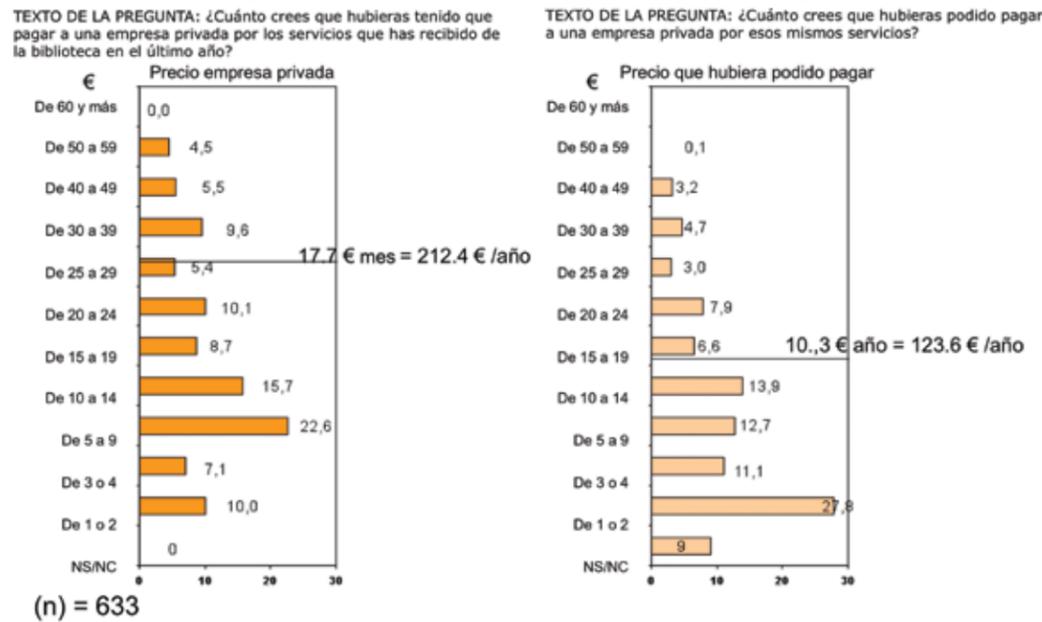
Un problema recurrente de la Valoración Contingente como metodología es la presencia frecuente de respuestas inconsistentes, que pueden producir sesgos en la información si no se depuran previamente. Para evitar este problema las respuestas obtenidas en cada pregunta de este tipo se sometió a un análisis exploratorio de datos excluyendo las atípicas, el procedimiento se explica en la metodología.

La estimación sobre el precio que tendrían que pagar por los servicios que han recibido de la biblioteca en el último mes varía considerablemente. Es difícil saber si esto responde a una apreciación diferente del valor de los servicios, a pesar de que en el cuestionario se "ha obligado" al entrevistado a recordarlos o a que efectivamente los servicios que ha recibido han sido diferentes, tanto en cantidad de libros, horas de estancia o calidad de la información. Esto es imposible de saber.

Sintetizando, la cantidad media que los usuarios estiman que les habrían costado los servicios que ha recibido si los hubieran tenido que comprar en una empresa privada es de 17,7€/mes. Esta cantidad está bastante por encima de los 10,3€/mes que declaran que hubieran podido pagar.

Gráfico #29

Cantidad mensual que creen que les hubieran costado los servicios prestados por la biblioteca en una empresa privada
(% individuos de 18 a 75 años usuarios de bibliotecas)

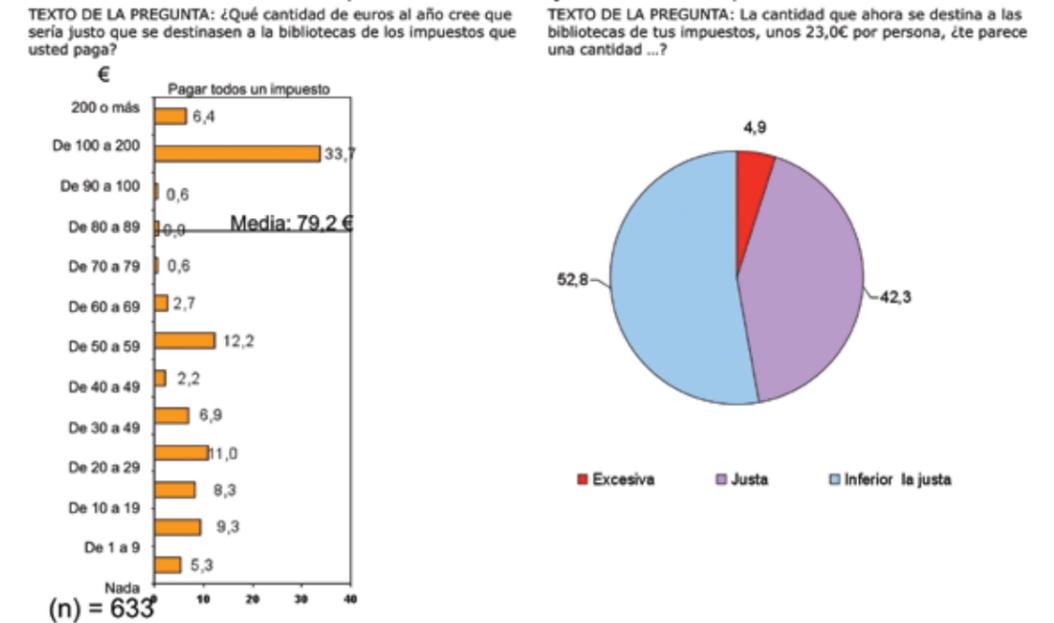


La tónica general, como es obvio comparando los dos gráficos, es que casi todos los usuarios creen que hubieran tenido que pagar por encima de lo que pueden pagar, lo que indica que las biblioteca cumplen un papel redistributivo implícito en la mente de los usuarios: todos tienen la conciencia de que reciben de ellas más de lo que pagan o de lo que pueden pagar.

Cuando se pregunta por la cantidad de dinero de sus impuestos que creen que se debería destinar a impuestos los datos se deslizan por encima de los anteriores. La media es de 79,2€, bastante por encima de los 23,0 €/per cápita que se destinan en el conjunto de los presupuestos controlados por la estadística del INE, cantidad que la mayor parte de los entrevistados considera inferior a lo que sería justo.

Gráfico #30

Cantidad anual que consideran justa destinar de sus impuestos para financiar las bibliotecas
(% individuos de mayores de 18 años)



7. Usos y actitudes de los usuarios ante las bibliotecas universitarias y científicas

7.1. El público de las bibliotecas universitarias y científicas

Obviamente, el público de estas bibliotecas tiene características singulares. Aunque tiene el nexo común del interés y la dedicación a la investigación sus aproximaciones a la misma son bastante diferentes.

Algo más de un tercio son estudiantes universitarios o de master (35,3%), muy equilibrados entre hombres y mujeres y lógicamente comprendidos entre los 18 y los 30/35 años.

La cuarta parte de los entrevistados respondió que trabaja en administraciones públicas, con una presencia femenina algo mayoritaria, generacionalmente se sitúan entre los 35 y los 65 años. Es posible que en este ítem se haya producido un error inducido por el cuestionario. No parece consistente que la cuarta parte de los usuarios de bibliotecas universitarias sean funcionarios públicos pertenecientes a la Administración general, por tanto, hay que pensar que lo que ha sucedido es que ha habido profesores que han pulsado esta respuesta, al tratarse también de funcionarios públicos, antes de llegar a la casilla correspondiente.

Con un componente más científico como dedicación hay dos colectivos. Por un lado, los investigadores científicos o técnicos de centros públicos o privados, que aportan el 19,0% de los usuarios. Este colectivo se sitúa también entre los 35 y los 65 años, con fuerte peso entre los comprendidos entre 45 y 54 años.

Los profesores universitarios aportan el 13% de los usuarios a este tipo de bibliotecas. Se sitúan también entre los 35 y los 65 años, pero están sobre todo entre los 35 y 55.

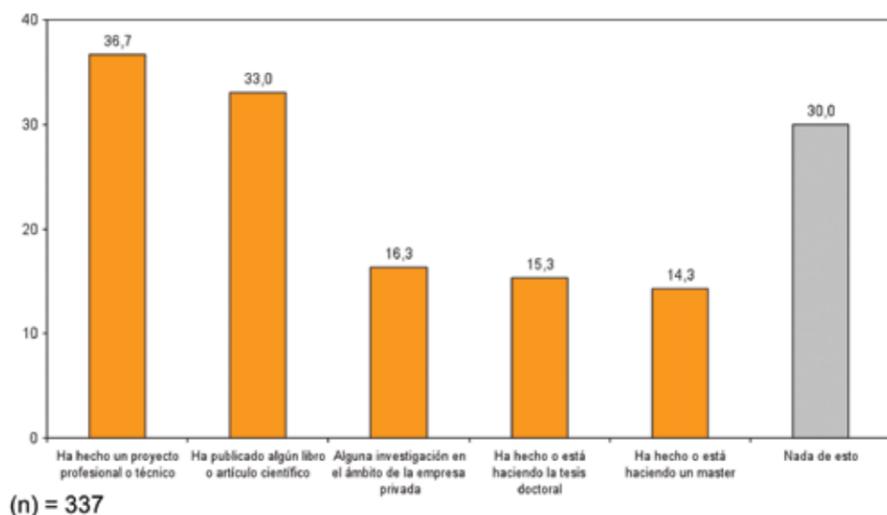
Los profesionales de empresas privadas aportan un número de socios reducido, el 2,3% el total. Generacionalmente se diferencian bastante de los anteriores, en su mayoría son menores de 44 años, es decir, son investigadores o técnicos jóvenes.

La actividad científica y profesional de los asociados a estas bibliotecas es muy elevada. Dos tercios desarrollan distintos proyectos. En el último año, el 36,7% declara haber hecho algún proyecto profesional o técnico o ha publicado algún libro o artículo científico o técnico en alguna revista (33,0). En torno al 15% ha hecho alguna investigación técnica o científica en el ámbito de la empresa privada (16,3%), ha hecho o está haciendo la tesis doctoral (15,3%) o una tesis de master o similar (14,3%).

En contrapartida con el activismo de los anteriores, casi otro tercio, un 30,0% no ha hecho ninguna de estas actividades. Los usuarios de estas bibliotecas no escapan a la regla habitual de que los más activos de cualquier colectivo tiendan a multiplicar su actividad, mientras que los pasivos apenas hacen nada.

Gráfico #31

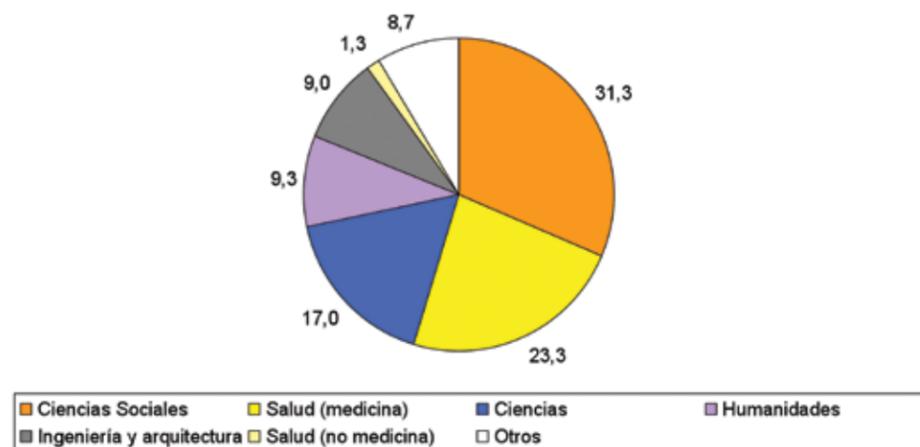
Actividades científicas, técnicas o profesionales realizadas en el último año
(% usuarios bibliotecas universitarias y de investigación)



Desarrollan sus actividades mayoritariamente en el ámbito de las ciencias jurídicas y sociales (31,3%) y de la salud (23,3%); en la ciencia un 17,0%, en humanidades un 9,3% y en ingenierías y arquitectura un 9,0%; en ciencias de salud excluyendo la medicina, un 1,3%. Un 8,7% de los entrevistados no respondieron a la pregunta.

Gráfico #32

Campos de actividad científica, técnica o profesional
(% usuarios bibliotecas universitarias y de investigación)



Casi todos, el 93,8%, desarrollan actividades profesionales para las que necesitan el soporte de bibliografía o material localizado en bibliotecas o centros de investigación.

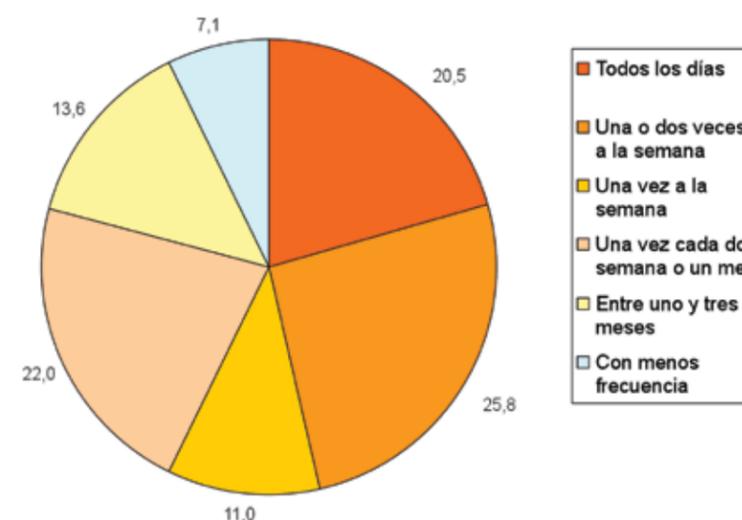
7.2. La relación de los investigadores, profesores, profesionales y estudiantes con las bibliotecas

Más de la mitad de los usuarios declara visitar las bibliotecas con frecuencia superior a semanal, el 57,3%.

Gráfico #33

Frecuencia de visita a la biblioteca
(% de socios de bibliotecas universitarias o de investigación)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cuánto tiempo hace que eres socio de la biblioteca o que la visitas con regularidad?, ...

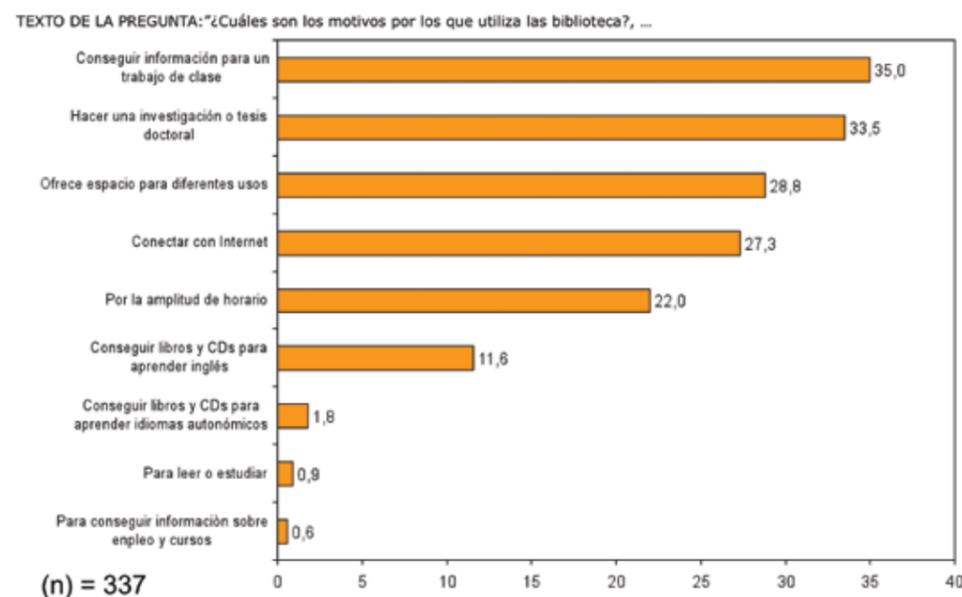


Como parece natural, varía con la actividad profesional y con la realización de trabajos de investigación. Es muy elevada entre los profesores universitarios y de máster (71,8%) o no universitarios que son socios de este tipo de bibliotecas (100%), entre los estudiantes universitarios (75,5%) o no universitarios (100%), pero desciende entre los estudiantes que hacen masters o similares (69,8%). Baja entre los usuarios que trabajan en Administraciones públicas y entre quienes tienen investigaciones técnicas o científicas en curso (64,0%).

Obviamente, estas bibliotecas tienen un uso intensivo como fuentes de información para hacer proyectos de investigación, tesis doctorales o trabajos de clase. Las funciones más polivalentes, como utilizar su espacio, conectar con Internet o utilizar sus instalaciones aprovechando sus dilatados horarios tienen un peso secundario como motivación para utilizarlas. Aspectos como el simple intercambio de libros, conseguir libros para aprender idiomas o como espacio para estudiar aportan un volumen de uso bastante menor.

Gráfico #34

Motivos para utilizar las bibliotecas (% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)



Los motivos para utilizarlas están muy condicionados por la actividad de los usuarios en cada momento.

Estas bibliotecas son claves para aportar información para hacer proyectos de investigación (38,0%), sobre todo los investigadores científicos o técnicos en centros públicos o privados (81,0%), los profesores universitarios (59,0%), los que han publicado recientemente algún libro o artículo (69,0%), quienes están implicados en proyectos profesionales o técnicos (53,2%) o están haciendo la tesis doctoral (55,3%).

Los motivos que se declaran para utilizar la biblioteca universitaria tienen que ver con la actividad investigadora en la mayor parte de los casos. Para hacer la tesis doctoral es utilizada por el 33,5%. Entre ellos están los profesores universitarios y de master (53,8%), los profesores no universitarios que utilizan estas bibliotecas, claramente para hacer su tesis (100%), los investigadores de centros científicos privados o públicos (62,1%) y lógicamente quienes están haciendo la tesis doctoral (72,3%).

Para hacer trabajos de clase las utilizan el 35,0% de los usuarios, que son obviamente estudiantes de grados o master (el 63,2%) o quienes están haciendo masters (41,9%).

La actividad más frecuente durante las visitas a la biblioteca es coger/devolver libros en préstamo (68,0%). Pero tras esta utilización obvia, hay una gama de usos compleja que refleja que este público especializado demanda de las bibliotecas servicios muy diversos y de alto valor añadido. Además, son usos muy segmentados que demandan más determinados colectivos en función de sus actividades de investigación, lógicamente intensificados cuando están implicados en proyectos o investigaciones.

El 39,2% las utiliza para acceder a recursos digitales. Esta actividad es desequilibrada entre tipos de usuarios, está bastante extendida entre quienes están haciendo tesis doctorales (59,6%), los investigadores científicos o técnicos de centros públicos o privados (58,6%), quienes han publicado libros o artículos recientemente (47,0%) y los implicados en proyectos profesionales o técnicos (46,8%). Es decir, el acceso a recursos digitales parece un complemento imprescindible para las investigaciones o proyectos en curso.

Para leer o estudiar en la sala de lectura utiliza la biblioteca el 36,2%. Aunque a-priori se piensa que esta utilización es básicamente de estudiantes (68,9%), un 42,9% de los profesionales que trabajan en empresas privadas ligados a la investigación o a la preparación de proyectos las utilizan, lo que indica que seguramente operan como burbujas de tranquilidad y silencio en el ajeteo de los espacios de trabajo o que suplen las eventuales lagunas de las bibliotecas o centros de documentación de las empresas.

Para leer o estudiar con los libros o materiales de la biblioteca la utiliza el 35,6%, básicamente los estudiantes (52,8%), aunque no exclusivamente.

El 34,1% declara necesitar o buscar asesoramiento de los profesionales de la biblioteca, sobre todo quienes tienen investigaciones técnicas o científicas en curso (48,0%), los investigadores científicos o técnicos en centros públicos o privados (44,8%), profesores universitarios o de master (41,0%), quienes han publicado recientemente algún libro o artículo (44,0%), están implicados en proyectos profesionales o técnicos (43,2%), o están haciendo la tesis doctoral (42,5%) o de master (41,9%). El perfil de los usuarios preferentes del asesoramiento profesional de bibliotecarios y documentalistas lleva a pensar que son un soporte considerable para los investigadores con trabajos abiertos.

El 33,8% utiliza la biblioteca para acceder a Internet. Se trata básica, aunque no exclusivamente, de estudiantes (66,7%).

Parece natural que la asistencia a la biblioteca universitaria o de investigación para utilizar sus PCs sea una actividad poco frecuente como finalidad, sólo el 18,4% lo hace, parece ser una actividad casi casual, igualmente repartida entre todos los colectivos de usuarios de las bibliotecas.

Coger CDs, DVDs o videojuegos en préstamo casi se restringe a la comunidad universitaria. Lo hace el el 16,3% de los usuarios de estas bibliotecas, entre ellos el 23,6% de los estudiantes y el 25,6% de los profesores, pero este servicio apenas lo usan los usuarios no vinculados a la universidad.

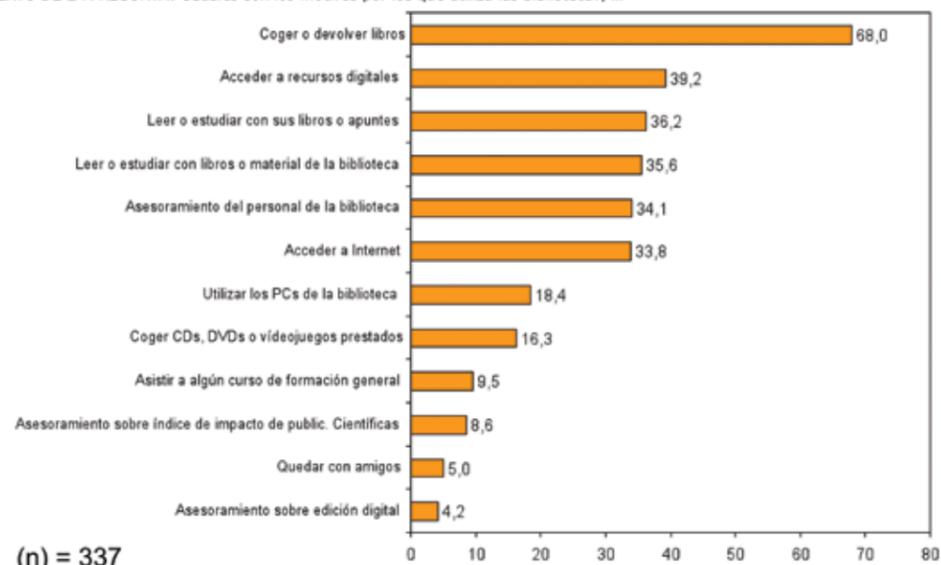
El 8,6% de los usuarios busca asesoramiento sobre el índice de impacto de las publicaciones científicas, aunque este uso se restringe casi a los investigadores de centros de investigación públicos y privados (25,9%) y a quienes están haciendo tesis doctorales (21,3%).

Gráfico #35

Actividades desarrolladas en las bibliotecas

(% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Cuáles son los motivos por los que utiliza las biblioteca?, ..."

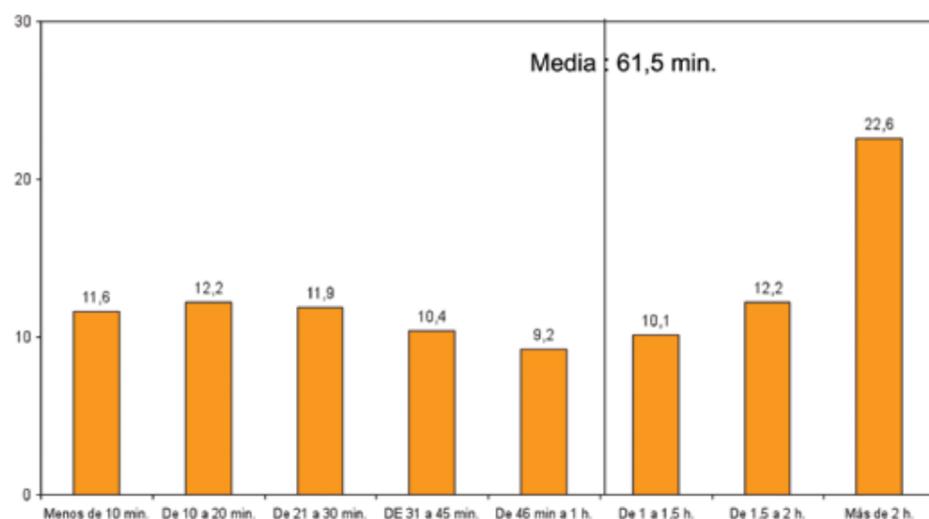


La duración media de la visita a la biblioteca varía considerablemente oscilando desde menos de 10 minutos hasta más de dos horas.

Gráfico #36

Tiempo de permanencia en la biblioteca universitaria o de investigación durante la última visita

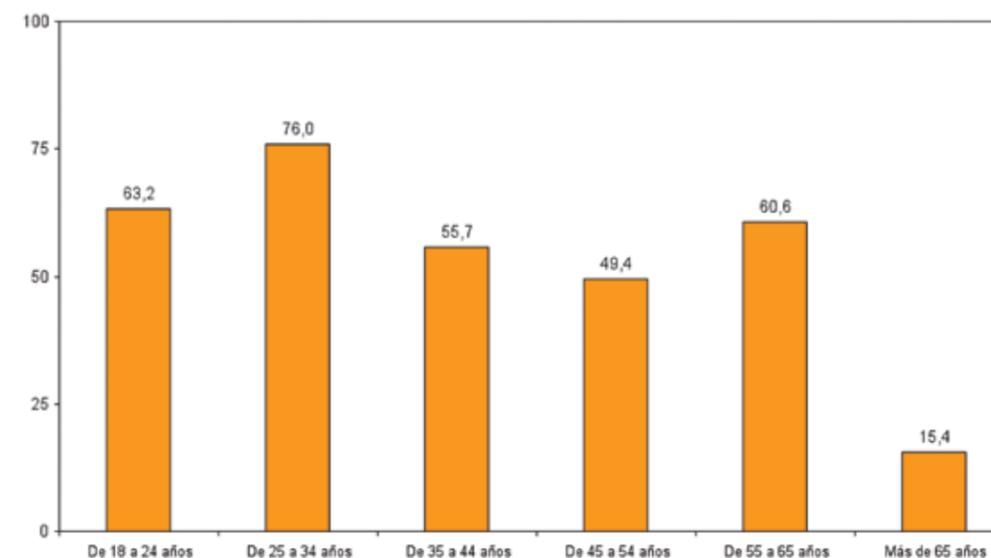
(% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)



La media es casi exactamente de una hora (61,5 minutos). En la duración de la visita hay una llamativa tendencia según la edad de los usuarios. Los que más tiempo pasan son los jóvenes de 25 y 34 años (76 minutos), luego parece descender regularmente salvo en el corte de 55 a 65. Salvo esta irregularidad, el uso de la biblioteca universitaria o de investigación puede afirmarse que desciende según avanza la edad. Los estudiantes son los que más tiempo pasan en sus visitas, una media de 86,0 minutos, así como quienes tienen investigaciones en curso: profesionales ocupados en proyectos profesionales o técnicos (68,2 minutos) y quienes están implicados en tesis de master o similares (83,9 minutos).

Gráfico #37

Tiempo de permanencia en la biblioteca universitaria o de investigación durante la última visita, según edad (minutos)

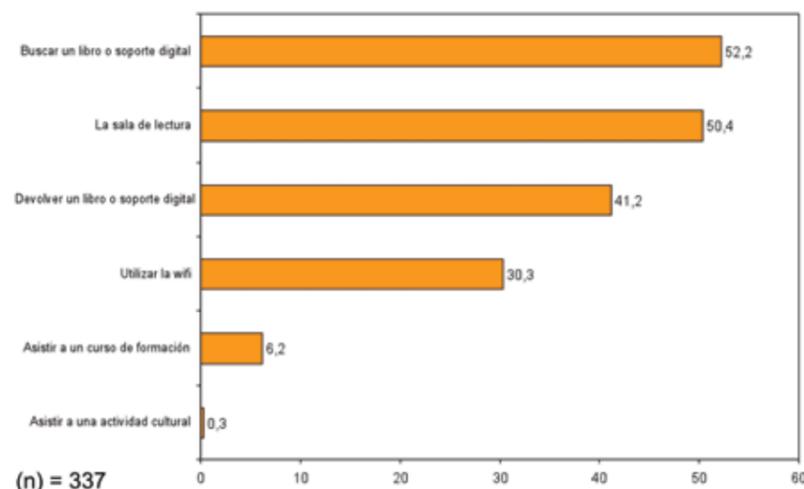


El servicio más utilizado en la última visita fue el préstamo de libros o soportes digitales, 52,2%, mientras que un 41,2% fue para devolverlos. Quienes más buscan y devuelven libros son los profesores universitarios (69,2% y 43,8%, respectivamente), también buscan libros por encima de la media quienes han publicado recientemente algún libro o artículo (57,0% y 33,0%, respectivamente).

Gráfico #38

Actividades desarrolladas en las bibliotecas (% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Qué servicios utilizaste de la biblioteca? (en la última visita), ..."



El 50,4% de los usuarios utilizó la sala de lectura. El porcentaje es sensiblemente mayor entre los profesionales que trabajan en empresas privadas (85,7%), lo que refuerza la idea de que las bibliotecas son un "refugio" para aislarse del ajetreo del espacio de trabajo, los estudiantes universitarios y los de master (65,1%) y quienes están haciendo una tesis de master o similar.

El 30,3% de los usuarios utilizó la wifi de la biblioteca en su última visita, este porcentaje se eleva al 53,8% entre los estudiantes.

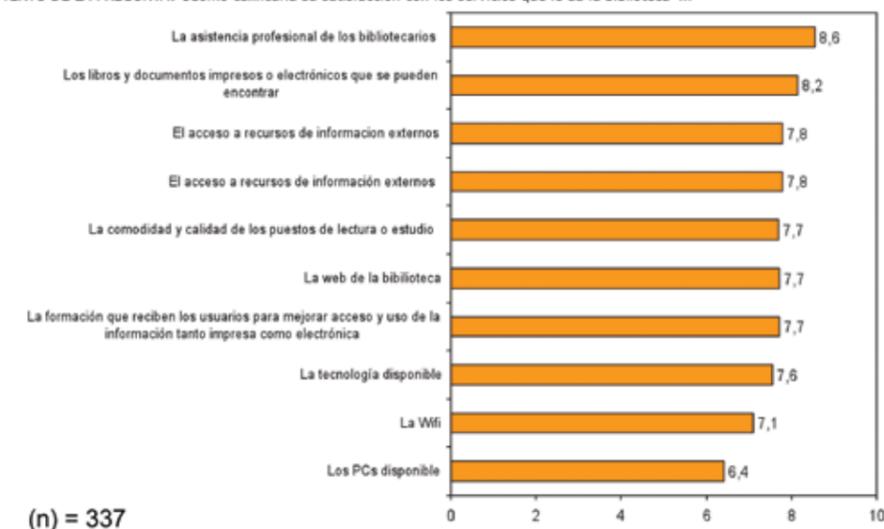
A cursos de formación en las bibliotecas universitarias y científicas acude un reducido 6,2%, aunque destaca que para el 14,3% de los usuarios que trabajan en empresas privadas fue el motivo de su última visita, así como para el 9,2% de quienes trabajan en Administraciones Públicas. Entre la comunidad universitaria los cursos de formación atraen sobre todo a quienes están haciendo tesis de master (14,0%) o doctorales (10,6%).

Para medir la satisfacción con los servicios prestados por estas bibliotecas se pidió a los entrevistados que valorasen distintos aspectos de sus servicios en una escala de 0 a 10. Es muy positiva en varios aspectos que sugieren que la familiaridad con la biblioteca eleva la satisfacción con el servicio prestado.

Gráfico #39

Satisfacción con los servicios de la biblioteca universitaria y de investigación (Escala de 0 a 10)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Cómo calificaría su satisfacción con los servicios que le da la biblioteca ..."



Lo más valorado es la asistencia profesional de los bibliotecarios y documentalistas (8,6), más elevada entre los hombres (8,8) que entre las mujeres (8,3). Crece en paralelo a la edad, desde 7,8 entre los estudiantes comprendidos entre 18 y 24 años, ascendiendo a 8,5 entre los de 25 a 34; y progresivamente hasta 9 entre los mayores de 45 años. La valoración en este aspecto es más elevada que la media entre los profesores universitarios (9,1), los investigadores en centros públicos o privados (9,0) y quienes han publicado algún libro o artículo en el último año (9,0) o una tesis doctoral (9,1).

Los libros y documentos impresos que están disponibles (8,2). La valoración de este aspecto tiene una llamativa correlación con la edad, desde el 8,0 entre los menores de 35 años, hasta el 8,8 entre los mayores de 55 años. Las valoraciones son elevadas entre los profesores universitarios (8,6), los investigadores en centros públicos o privados (8,5), así como entre quienes han publicado artículos (8,4) o han hecho proyectos profesionales o técnicos (8,5).

La valoración es casi exactamente igual en el acceso a recursos externos, la comodidad de los puestos de lectura y estudio, la web de la biblioteca, la formación que reciben los usuarios para utilizarla y la tecnología disponible. Todos estos aspectos se valoran entre 7,8 y 7,6.

El acceso a recursos de información externos (7,8), tiene una valoración algo más débil entre los menores de 35 años (7,5) y entre quienes trabajan en empresas privadas (7,1), dos públicos con familiaridad con la globalización del acceso a la información; pero muy elevada entre los profesores universitarios (8,6), investigadores en centros públicos o privados (8,1) y quienes han publicado algún artículo o libro en el último año (8,2) o han hecho algún proyecto profesional o técnico (8,2) o una tesis doctoral (8,2), es decir, entre usuarios intensivos.

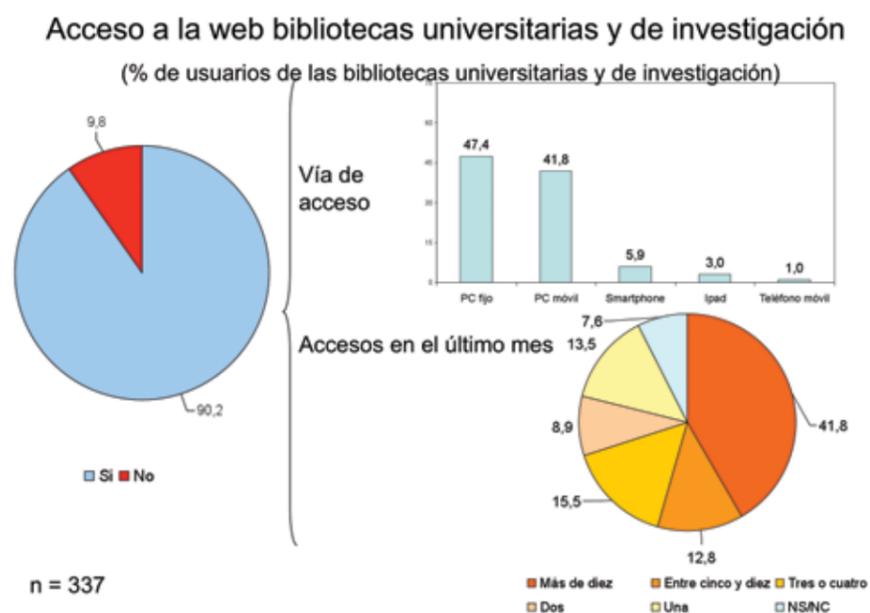
a información que se recibe para un mejor acceso y uso de la información obtiene una media de 7,7, la comodidad y calidad de los puestos de lectura o estudio (7,7), la web de la biblioteca (7,7), con una elevada valoración entre los estudiantes (8,3) y entre quienes están implicados en proyectos técnicos o profesionales (8,0) o en tesis doctorales

(8,0) o masters (8,1); la tecnología disponible para acceder a la información (7,6), especialmente valorada por los profesores universitarios (8,5); y la wifi (7,1).

El equipamiento informático merece una valoración discreta, por debajo de 7: los PCs disponibles (6,4). También las bibliotecas universitarias, con más recursos que las públicas para modernizar sus equipos, los PCs obtienen una calificación modesta. Esto parece inevitable, dado el precio de los PCs actuales cualquiera puede tener acceso a los más modernos que, lógicamente, dejan envejecidos a los disponibles en cualquier institución pública en meses.

El 90,2% de los usuarios de estas bibliotecas ha entrado en la web. Normalmente, se entra desde PCs fijos (47,4%) o móviles (41,8%), los dispositivos de menor tamaño apenas se utilizan: Smartphone (5,7%), Ipad, 3,0%; teléfono móvil (1,0%).

Gráfico #40



El patrón de respuestas es muy similar al de las bibliotecas públicas, lo que sugiere que para acceder a las webs de las bibliotecas los usuarios requieren un nivel de concentración que permiten los ordenadores pero en menor medida otros aparatos móviles.

Se accede a la web con mucha frecuencia, más de la mitad lo hace más de cinco veces al mes (54,6%), aunque depende de la actividad que se desarrolle en cada momento, así acceden por encima de la media los usuarios entre 25 y 34 años (68,4%), los de 55 a 65 (64,7%), los que trabajan en empresas privadas (71,5%), los profesores universitarios o de master (64,1%), los investigadores técnicos o científicos en centros públicos o privados (62,2%), los estudiantes universitarios (70,1%), quienes han publicado recientemente un libro (69,1%) o han elaborado un proyecto profesional (64,7%) o una tesis doctoral (73,3%) o están haciendo un master (74,5%). Es decir, la intensidad de uso de la web de la biblioteca está directamente ligada a la actividad científica o técnica desarrollada. A más intensidad, mayor frecuencia de consulta.

Se accede esencialmente para conseguir recursos electrónicos (73,0%) y ver si están disponibles libros u otros soportes electrónicos (53,6%).

7.3. El papel social de las bibliotecas universitarias y científicas

La imagen del papel social de las bibliotecas universitarias y científicas es poliédrica, como muestra el gráfico 41.

Gráfico #41

Utilidad de las bibliotecas (Escala de 0 a 10)

TEXTO DE LA PREGUNTA: "¿Hasta qué punto cree que son importantes las bibliotecas para ... mucho, bastante, regular, poco o nada?..."



Medido a partir de la importancia que les asignan sus usuarios en diferentes aspectos, gravita sobre una visión que en principio parece muy convencional, ligada a la aportación de conocimiento sobre la literatura profesional o general, la disponibilidad de amplios horarios y, también, de ofrecer ocasión para ampliar conocimientos sobre los hobbies. Sin embargo, tienen una imagen muy distante de los aspectos prácticos de la vida, por así decirlo, como vía para mejorar la cualificación profesional, oportunidades de empleo o ideas para crear una empresa. Como se verá, esta idea está fuertemente matizada por los usuarios de estas bibliotecas que están en contacto con el mundo empresarial y laboral. Esto quiere decir que la imagen de la utilidad de las bibliotecas universitarias y científicas es bastante diferente en función de los diferentes públicos que las utilizan. Los distintos tipos de usuarios tienen visiones diferentes de su aportación o utilidad social y como vía de contactos o reconocimiento para sus trayectorias profesionales.

Se les reconoce una importancia considerable en su aportación al conocimiento de la literatura profesional, con una media de 7,3 en una escala de 0 a 10, lo cual en cierto modo contradice o, al menos, contrapesa la idea global de que no aportan aspectos prácticos relacionados con el empleo. Este aspecto es valorado especialmente por los usuarios que han actualizado recientemente sus conocimientos por tener que utilizarlos o plasmarlos en trabajos concretos (están haciendo una tesis doctoral, 8,3; han publicado un libro o un artículo científico en el último año, 8,6; los profesores universitarios o de master, 8,4). En una línea parecida de aportación intelectual se reconoce a las bibliotecas ayudar a conocer la literatura en general (6,2), aspecto relevante entre los profesores universitarios (7,0).

El otro valor fundamental que se les reconoce es funcional, disponer de un horario muy amplio (7,0), para los estudiantes, esto es decisivo, el valor fundamental de la biblioteca, le asignan una importancia de 8,7 sobre 10.

Cuando se entra en el terreno de la aportación en el terreno laboral las bibliotecas tienen una imagen distinta según el tipo de usuario. Para quienes tienen encarrilada una carrera docente universitaria o en las Administraciones Públicas, que son gran parte de los usuarios, la biblioteca no forma parte de los instrumentos a través de los que se pueda acumular capital profesional en términos de relaciones o de ideas aplicables al mundo "productivo". Pero para los usuarios relacionados con las empresas o para parte de los estudiantes, sí lo son. Vistos los datos globalmente, es decir, condicionados por la gran proporción de usuarios vinculados a la universidad y a las Administraciones, no se las asocia a la idea de que sean espacios en los que se puedan trabar relaciones con compañeros de profesión o carrera (4,4), no se las ve como instrumento que contribuya a mejorar la cualificación profesional (2,7), ni para obtener ideas para montar una empresa (2,7) o para ayudar a conseguir un nuevo empleo (2,7). Da la sensación de que para los usuarios, estas bibliotecas estuvieran disociadas de lo productivo en términos de empleo, trayectoria profesional, acumulación de conocimientos para la propia carrera o detección de huecos y ocasiones para crear empresas. Pero, como se decía antes, entre quienes trabajan en empresas privadas la importancia de las bibliotecas para trabar relación con compañeros de carrera o colegas profesionales asciende a 7,1, muy por encima de la media. Para los estudiantes la biblioteca también adquiere importancia en este terreno, le asignan un 6,7, y un 6,5 quienes han hecho o están haciendo una tesis doctoral. También en este aspecto las bibliotecas universitarias tienen una imagen dividida. Lo que también muestran los datos anteriores es que tienen un público en el ámbito de profesionales en el sector privado.

Tampoco se las asocia a que puedan servir para aprender un idioma extranjero, lo que parece extraño teniendo en cuenta que buena parte de la literatura especializada sobre cualquier tema está en inglés (4,0). No obstante, este dato se matiza por otros datos parciales, para los comprendidos entre 25 y 44 años la valoración de las bibliotecas en este terreno aumenta hasta 4,6; también entre quienes trabajan en empresas privadas (5,7) y entre los profesores (5,1) y estudiante universitarios (4,8). Otra vez reaparece la imagen casi escindida de estas bibliotecas.

Para los usuarios de las bibliotecas universitarias el que les proporcionen espacios para estudiar ya no es especialmente relevante, por tanto, su importancia es baja en este terreno (4,0)

7.4. La elaboración de un proyecto técnico o científico y el papel de la documentación y la información.

¿Cómo valorar la aportación de las bibliotecas a la actividad científica o técnica? Para responder a esta interrogante se decidió reconstruir a partir de las respuestas de los entrevistados el curso de un proyecto de investigación o científico en sus distintas fases. Obviamente, el resultado es un proyecto elaborado por "un usuario tipo" de las bibliotecas universitarias y científicas.

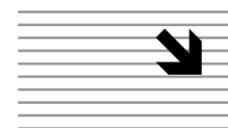


Gráfico #42



Para ello, se siguieron estos pasos:

Del total de usuarios de estas bibliotecas, el 62,3% ha realizado algún proyecto en el último año: tesis doctoral, artículo científico, proyecto profesional, libro, etc.

Para hacer lo más precisa posible la información y evitar respuestas estandarizadas, se pidió a estos entrevistados que centrasen su atención en el último proyecto que hubieran realizado.

Obviamente, la duración de los proyectos es muy diferente, desde una semana hasta más de dos años. La media es de 37,3 semanas, es decir, 9 meses.

Para la ejecución del proyecto el 26,7% tuvo una dedicación completa, y el 73,3% parcial.

Para precisar lo más posible las respuestas, se preguntó únicamente a los que habían tenido una dedicación completa la proporción de tiempo destinada a cada fase, desglosándolas en tiempo destinado a localizar la información (bibliografía, antecedentes, etc.), a analizarla y a redactar el informe o artículo. Para evitar sesgar los datos, en el cuestionario no se sugirió respuesta alguna, ni siquiera en forma de parrilla de respuesta, se dejó a la libre respuesta de los entrevistados, la única restricción es que el cuestionario sumaba automáticamente las respuestas y en caso de que se desviasen más allá de 95 o 105, en cuyo caso las respuestas se corregían automáticamente, se pedía a los entrevistados que revisaran sus respuestas. Los resultados indican que a cada una de las fases citadas los entrevistados destinaron un tercio casi exacto del tiempo empleado en el proyecto.

En paralelo, a los entrevistados que habían compatibilizado su investigación con otros quehaceres se les pidió que indicasen qué proporción de su tiempo habían dedicado al último proyecto. Como es natural, las respuestas son

muy dispares ya que hay proyectos de diversa envergadura, el resultado es que el 31,7% del tiempo de trabajo fue dedicado al último proyecto.

A partir de estos datos se puede concluir que el 10,2% del tiempo de los usuarios de las bibliotecas universitarias y científicas se destina a localizar información y documentación.

Tabla 30

ESTIMACIÓN DEL TIEMPO DESTINADO A LOCALIZAR INFORMACIÓN, ANTECEDENTES Y BIBLIOGRAFÍA POR LOS USUARIOS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y DE INVESTITGACIÓN.

Total usuarios		100
Han desarrollado o están desarrollando algún proyecto o investigación		62,3
Dedicación completa	26,3	16,4
Tiempo destinado a:		
- Localizar información, antecedentes, bibliografía	33,0	5,4
- Estudiar, plantear hipótesis	34,3	5,6
- Redactar	32,7	5,4
Dedicación parcial	73,3	45,7
Tiempo destinado a otras actividades	68,3	31,2
Tiempo destinado al proyecto	31,7	14,5
Tiempo destinado a:		
- Localizar información, antecedentes, bibliografía	33,0	4,8
- Estudiar, plantear hipótesis	34,3	5,0
- Redactar	32,7	4,7

Porcentaje de tiempo de actividad investigadora o profesional destinada a localizar información, bibliografía **10,2**

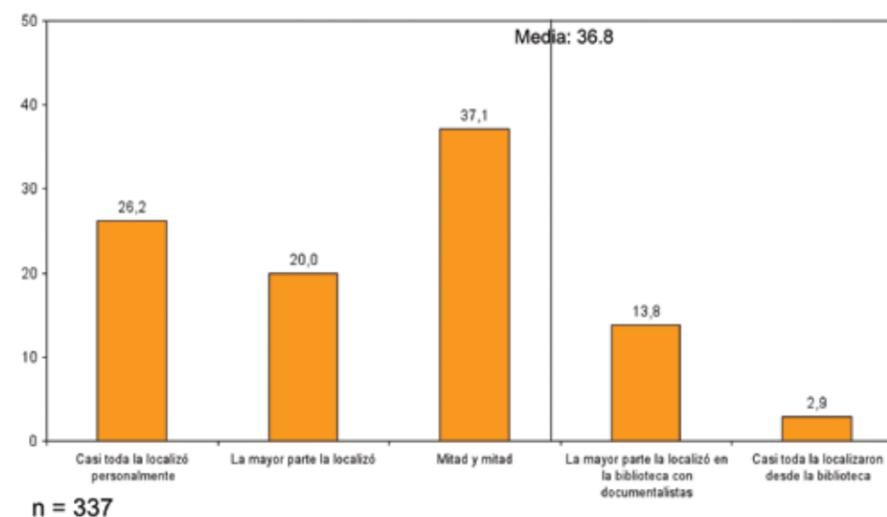
Fuente: FESABID (2013), *El valor económico y social de los servicios de documentación: bibliotecas*.

El proceso de localización de la información, bibliografía y documentación gravita, obviamente, sobre dos ejes. El trabajo del propio investigador o profesional encargado del proyecto y la aportación de los servicios de documentación y la biblioteca. Para tratar de esclarecer esta relación se preguntó a los entrevistados qué parte de la documentación necesaria la localizó personalmente y qué parte a través de la biblioteca o centro de documentación, ofreciendo una escala de respuestas según proporciones de esta información. Las respuestas, recogidas en el gráfico 43 muestran una interacción entre las dos fuentes, casi una distribución normal en la que el punto más elevado es mitad y mitad (37,1%) algo desequilibrada hacia la documentación que recogen los propios investigadores. Para obtener un indicador medio se tradujo esta escala semántica a valores numéricos obteniendo una media del 36,8% de la documentación obtenida de la biblioteca. La finalidad de esta media consiste en disponer de un instrumento operativo que permita calibrar la aportación de las bibliotecas y centros de documentación a la investigación, medida en términos de aportación de información de base.



Gráfico #43

Proceso de localización de la información y la documentación
(% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)

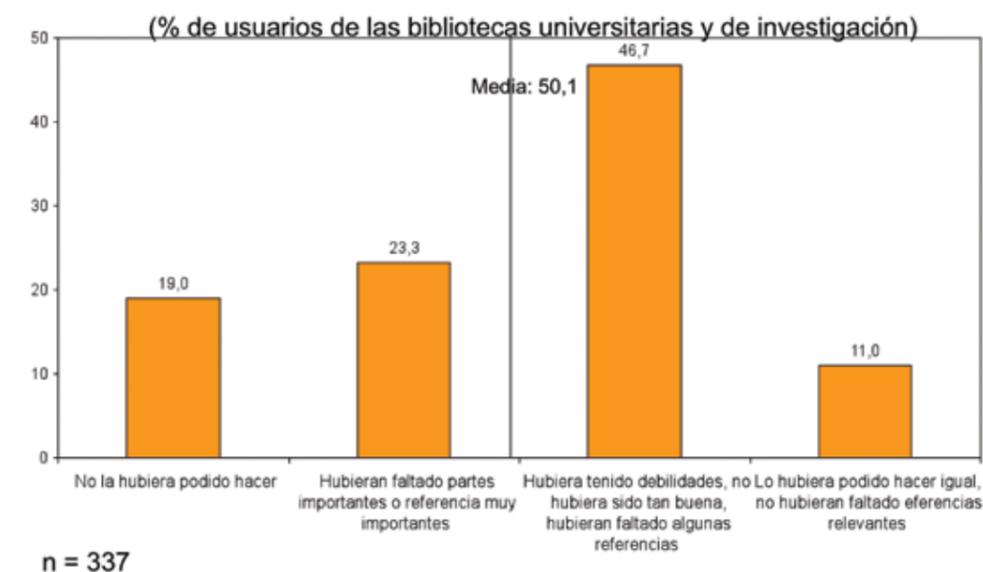


Una apreciación más cualitativa se obtiene a partir la valoración de la aportación de las bibliotecas y centros de documentación a los que recurrió para hacer el proyecto o la investigación, en una escala desde "no lo hubiera podido hacer" hasta "lo hubiera podido hacer igual".



Gráfico #44

Importancia de la aportación de los servicios de las bibliotecas o centros de documentación a los que recurrió para hacer su última investigación



Igual que en la pregunta anterior, se tradujo la escala semántica a una escala aritmética (entre 0 y 100). La operación se sitúa en 50,1 de media, es decir, a medio camino entre "hubiera tenido debilidades, no hubiera sido tan buena ya que hubieran faltado algunas referencias" y "hubieran faltado partes importantes o referencias muy importantes".

La aportación de los profesionales de las bibliotecas y documentación a la investigación, desde la perspectiva de los investigadores y profesionales usuarios de estas bibliotecas, se resume en el gráfico 45.

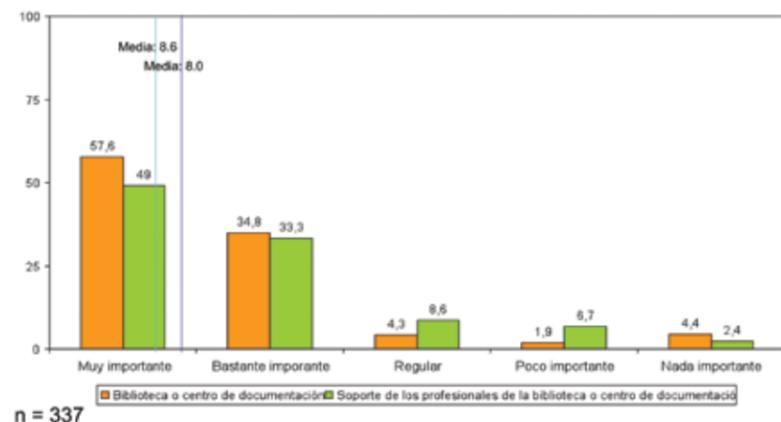
Gráfico #45



El aspecto más relevante es acceder a la información más rápido al tenerla localizada, también se aprecia que contribuyan a localizar nueva información y a actualizar periódicamente la disponible. Algo menos la rapidez con la que la información está disponible. La aportación se sintetiza en la idea de que es muy importante tanto la de las bibliotecas como infraestructura (8,6 en la escala de 0 a 10) como la de los profesionales (8,0 en igual escala).

Gráfico #46

La aportación a la investigación de la biblioteca y sus profesionales
(escala de 0 a 10)



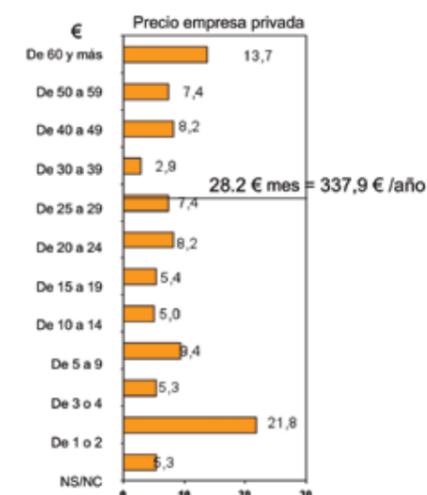
7.5. La aportación social y económica de las bibliotecas universitarias y científicas

Como en el caso de las bibliotecas públicas, se preguntó a los usuarios de las bibliotecas universitarias y científicas por la cantidad que creen que hubieran tenido que pagar a una empresa privada por los servicios que habían recibido de la biblioteca en el último mes. Es llamativo que las respuestas están muy polarizadas por lo bajo (1 o 2 €, 20,8% de los entrevistados) y por lo alto (más de 60,0 €, 22,8%) lo que seguramente refleja extremos de utilización de la biblioteca y de valoración de la documentación obtenida. Entremedias las cantidades que se señalan se distribuyen en porciones muy similares a lo largo de la escala. La estimación subjetiva asciende a 28,2 €/mes, un 36,8% por encima de la cantidad que señalan los usuarios de las bibliotecas públicas, lo que es lógico dada la mayor especialización de estas bibliotecas y el uso más intensivo de los usuarios dedicados a la investigación.

Gráfico #47

Cantidad mensual que creen que les hubieran costado los servicios prestados por la biblioteca en una empresa privada
(% individuos de 18 a 75 años usuarios de bibliotecas universitarias y de investigación)

TEXTO DE LA PREGUNTA: ¿Cuánto crees que hubieras tenido que pagar a una empresa privada por los servicios que has recibido de la biblioteca en el último mes?



(n) = 337

El tratamiento para recoger y depurar la información relativa a esta serie de preguntas fue similar al utilizado para las bibliotecas públicas.

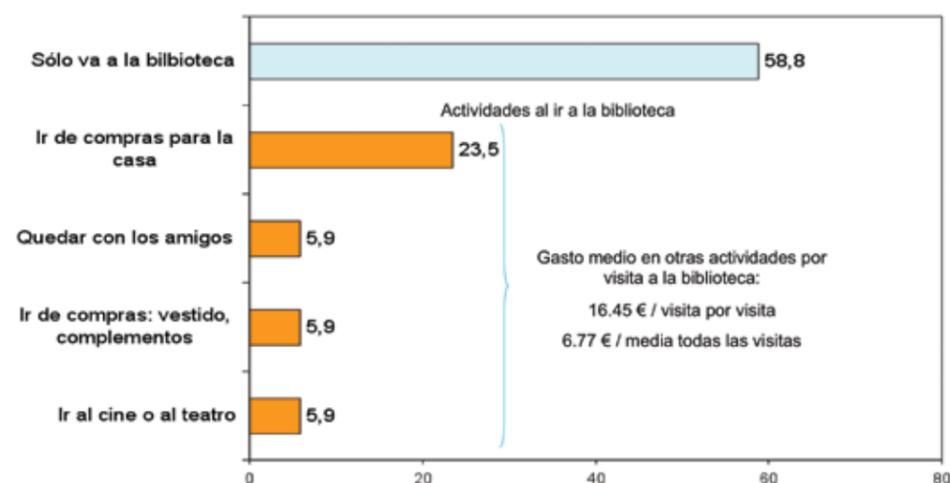
Como en el caso de las visitas a las bibliotecas públicas, la visita a las universitarias y científicas genera una actividad económica derivada del desplazamiento. En estas bibliotecas no se consideró el coste de desplazamiento, que en muchos casos no existe ya que se solapa con la universidad, centro de investigación o empresa, si se producen otros gastos.

El 58,8% de las visitas a las bibliotecas consisten sólo en eso, ir a la biblioteca. El 41,2% restante implica también algunas compras, aprovechar para ir a algún espectáculo o tomar algo en una cafetería o bar. El coste medio estimado de estos gastos asciende a 16,45 € entre quienes los realizan, lo que equivale a una media de 6,77 € en cada visita, incluyendo al 58,8% de visitas que no incurre en tales gastos.

Gráfico #48

Actividad económica generada en la última visita a la biblioteca universitaria

(% de usuarios de las bibliotecas universitarias y de investigación)



n = 337

El valor de las bibliotecas

Más allá de la asignación de valor en términos económicos que se puede deducir a partir de las estadísticas y de las respuestas de los usuarios, hay varias conclusiones que se desprenden de este estudio y que reflejan el valor de las bibliotecas en la sociedad española.

Las bibliotecas son el servicio público mejor valorado en muchas ciudades españolas. Tienen una muy buena imagen entre sus usuarios y entre los no usuarios, quienes las ven como espacios acogedores. Gran parte de los no usuarios estarían dispuestos a participar en sus actividades. La disponibilidad de tiempo es el principal obstáculo para acudir a las bibliotecas, idea que seguramente se debe complementar con las preocupaciones y stress derivados del trabajo.

Las actividades de las bibliotecas se están transformando, convirtiéndolas en un "espacio de encuentro" en el que las diversas generaciones desarrollan actividades distintas, cada vez más diversificadas. Del uso de la biblioteca como espacio de lectura y préstamo de libros se ha pasado a un espacio multifuncional, en el que las nuevas tecnologías tienen un relieve cada vez mayor.

Como es natural, la imagen de las bibliotecas está asociada al libro y a la cultura. Sus usuarios y no usuarios le ven utilidad en lo que se refiere al desarrollo cultural del conjunto de la sociedad derivado del libro y como espacio de estudio. A las bibliotecas públicas también se las ve como espacio de ocio cultural a partir de actividades a pequeña escala y con alta participación de los asistentes. En contrapartida, su imagen es algo deficitaria en lo que se refiere a su contribución a buscar empleo o al incremento de las cualificaciones profesionales.

Pero en esto hay algunas ambigüedades. En las bibliotecas públicas el uso para localizar empleo parece creciente, los socios más recientes declaran utilizarlas para esto en una proporción significativa. En las universitarias y científicas los usuarios que trabajan las ven como un espacio en el que se pueden establecer relaciones con colegas profesionales. Las bibliotecas públicas son vistas por parte de sus usuarios como un soporte para aprender idiomas.

Tal vez lo más novedoso de este estudio es la conexión entre el quehacer de los investigadores y la aportación de las bibliotecas a la investigación. Como se observa en las páginas anteriores, se produce una simbiosis que hace pasar desapercibida, desde fuera, la aportación del trabajo de documentación y localización de la información. Las respuestas de los investigadores permiten deslindar los márgenes de esta simbiosis, despejando la aportación de las bibliotecas en su trabajo, reforzada por la muy buena opinión que los investigadores declaran sobre los profesionales de las bibliotecas y la información que se localiza en ellas.

Bibliografía

- AABO, S. (2007). *Public libraries and valuation: A Norwegian study applying a non-market approach*. *Informacijos mokslai*, (40), p. 115.
- ALBA ALONSO, José (2005) *Valoración económica de recursos medioambientales: aplicación del método de valoración contingente a la estimación del valor de conservación de oso pardo y su hábitat en Asturias*, Universidad de Oviedo-Campus de Mieres, Instituto de Recursos Naturales y Ordenación del Territorio.
- BAEZ MONTENEGRO, Liliana Andrea (2007) *Aplicación de Técnicas de Valoración Contingente para la evaluación del patrimonio histórico urbano. El caso del conjunto histórico de la ciudad de Valdivia (Chile)*, Universidad de Valladolid.
- BARRON, D.D. et al., (2005) *The economic impact of public libraries on South Caroline*, Univesity of South Caroline.
- CARNEGIE MELLON UNIVERSITY. CENTER FOR ECONOMIC DEVELOPMENT (2006) *Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits*. Center for Economic Development.
- CASTELLANOS GARCÍA, Pablo (2008) "Valoración contingente y fútbol: la cuantificación de la disposición a pagar", *Revista Gallega de Economía*, 17., La Coruña.
- DEVESA MARTÍNEZ, María (2006) *El impacto económico de los festivales culturales. El caso de la Semana Internacional de cine de Valladolid*, Fundación Autor, Madrid.
- DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ, Juan Ignacio (2001) *Diseño y análisis de modelos de probabilidad, Iberoamericana*, México.
- ERS RESEARCH AND CONSULTANCY (2011) *Economic impact toolkits for archives, libraries and museums, final report*, ALMA (Archives, Libraries and Museums Alliance UK, Newcastle.
- ESCOBAR, Modesto (1999) *Análisis gráfico/exploratorio*, La Muralla, Madrid.
- FEDERACIÓN DE GREMIOS DE EDITORES DE ESPAÑA-Conecta (2012) *Comercio Interior del Libro en España 2011*, Madrid
- FERNÁNDEZ CADENA, Mario; HENRÍQUEZ HENRÍQUEZ, Carlos; YCAZA PESANTES, Walter (2002) *Valoración contingente del bosque protector "Cerro Blanco"*, Escuela Politécnica del Litoral,
- FOSTER, C.D.; BEESLEY, M. E. (1973) "Estimación del beneficio social de la construcción de una línea de metro en Londres", en GARCÍA-DURÁN DE LARA, José: *Estudios sobre aplicaciones del Análisis Coste-Beneficio*, CECA, Madrid.
- FRASER, B.T., NELSON, T.W. & McCLURE, C.R., (2002) Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: Findings and methodological applications for future work. *Library & information science research*, 24(3), pp.211-233.
- GRIFFITHS, J.M., (2004) *Taxpayer return on investment in Florida Public Libraries: Summary report*. Florida: State Library and Archives of Florida.
- HOLT, G. E., ELLIOTT, D. & DUSSOLD, C., (1996) *A framework for evaluating public investment in urban libraries*. *Bottom Line: Managing Library Finances*, 9(4), pp.4-13.
- HOLT, G.E. & ELLIOTT, D., (2003) *Measuring outcomes: Applying cost-benefit analysis to middle-sized and smaller public libraries*. *Library Trends*, 51(3), pp.424-440.
- IMHOLZ, S. & ARNS, J.W., (2008) *Worth their weight: an assessment of the evolving field of library evaluation*. *Public Library Quarterly*, 26(3-4), pp.31-48.
- INDIANA BUSINESS RESEARCH CENTER (2007) [Recurso electrónico] *The Economic Impact of Libraries in Indiana*. en: http://www.ibrc.indiana.edu/studies/EconomicImpactOfLibraries_2007.pdf.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA (2010) [Recurso electrónico] *Estadística de Bibliotecas* <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&file=pcaxis&path=%2Ft12%2Fp403%2F%2Fa2010>
- JÚDEZ, L.; IBÁÑEZ, M; PÉREZ HUGALDE, C. (2002) Valoración del uso recreativo de un humedal español. Tests y comparación de diferentes métodos de valoración, *Estudios Agrosociales y Pesqueros*, 192, 83-104.
- KRISTRÖM, Bengt; RIERA, Pere (1997) El método de la valoración contingente. Aplicaciones al medio rural español, *Economía Agraria*, 179; 1997, 133.166.
- LEON, Carmelo Javier: "El método dicotómico de valoración contingente: una aplicación a los espacios naturales de Gran Canaria", *Investigaciones Económicas*, XIX (1).
- LEVIN, R., DRISCOLL, W. & FLEETER, H.B., (2006) *Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries*. Columbus, OH.
- LIDDLE, J. (2008) *Enriching communities: the value of public libraries in New South Wales*, Library Council of New South Wales, Sydney.
- LURIA ROIG, María; PINTOR GONZÁLEZ, Joël (2013) El retorno de la inversión de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincial de Barcelona 2007-2011; *XIII Jornadas Españolas de Documentación*, Toledo, 24-25 mayo
- MANSFIELD, N. W. (1978) "El valor de los parques de recreo", en LAYARD, Richard: *Análisis Coste-Beneficio*, FCE, México.
- MARTÍNEZ VÁSQUEZ, Silvia: [Recurso electrónico] *Valoración contingente, problemas y perspectivas*, Universidad Autónoma de Barcelona-Instituto Mejicano del Petróleo. <http://www.alde.es>
- McCLURE, C.R., (2000) [Recurso electrónico] *Economic benefits and impacts from public libraries in the State of Florida*. Florida: Florida State University. http://www.ii.fsu.edu/content/download/15672/102056/St_Lib_FL_1.Final.Report.Dec1.2000.pdf.
- MISSINGHAM, R., (2005) *Libraries and economic value: a review of recent studies*. *Performance measurement and metrics*, 6(3), pp.142-158.
- MOGAS AMORÓS, Joan; RIEGA, Pere (2001) "Comparación de la ordenación contingente y del experimento de elección en la valoración de las funciones no privadas de los bosques", *Economía Agraria y Recursos Naturales*, 1.2., 125-147.
- OSORIO MÚNERA, Juan David; CORREA RESTREPO, Francisco Javier (2009) Una análisis de la aplicación empírica del método de valoración contingente, *Semestre Económico*, 12, vol.. 25, 11-30.
- OVIEDO PRO, José Luis; CAPARRÓS GASS, Alejandro; CAMPOS PALACÍN, Pablo (2005) Valoración Contingente del uso recreativo y de conservación de los visitantes del Parque Natural "Los Alcornocales", *Estudios Agrosociales y Pesqueros*, 208, 115-140.
- PUIG I JUNOY; DALMAU I MATARRODONA, Eulàlia (2000) Una revisión del método de la valoración contingente en salud: aspectos metodológicos, problemas prácticos y aplicaciones en España, *Hacienda Pública*, 154 (3)

- PUNG, C., CLARKE, A. & PATTEN, L., (2004) *Measuring the economic impact of the British Library*. New Review of Academic Librarianship, 10(1), pp.79–102.
- QUICK, Susannah. (et.al.) [Recurso electrónico] *Users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries in Spain*. Final report. Bill and Melinda Gates Foundation, 2013
https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/24034/TNS_Spain_English.pdf?sequence=1
- REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). [Recurso electrónico] *Memoria anual de actividades* (2010)
<http://www.rebiun.org/publicaciones/Paginas/Memorias-de-Actividades.aspx>.
- REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias). [Recurso electrónico] *Anuario estadístico* (2010)
<http://www.rebiun.org/publicaciones/Paginas/Anuarios-Estad%C3%ADsticos.aspx>
- RIERA, Pere: *Manual de Valoración Contingente*, Instituto de Estudios Fiscales, 1994
- ROJAS PADILLA, J.; PÉREZ RINCÓN, M; PEÑA VARÓN, M (2001) "La valoración contingente: una alternativa para determinar la viabilidad financiera de proyectos de tratamiento de aguas residuales en zonas rurales de países tropicales"
- SANJURJO, Enrique (2006) *Aplicación de la metodología de Valoración Contingente para determinar el valor que asignan los habitantes de San Luis Río Colorado a la existencia de flujos de agua en la zona del Delta del Río Colorado*, Instituto Nacional de Ecología, México.
- SGS Economics and Planning for State Library of Queensland (2012) *The Library Dividend*, Queensland Government, Sydney..
- SHULTZ, Steve (1997) La valoración de recursos naturales y ambientales no basada en el mercado en Centroamérica y el Caribe, *Revista de CEPAL*, 63.65-73.
- The SROI Network (2012) *A guide to Social Return on Investment*. Reedición de: Nicholls, J. et al., 2009. London: Cabinet Office. Hay traducción española del Grupo Civisl, disponible en Internet.
- TRICE, Andrew H; WOOD, Samuel E (1973) Medición de los beneficios recreativos, en GARCÍA-DURÁN DE LARA, José: *Estudios sobre aplicaciones del Análisis Coste-Beneficio*, CECA, Madrid.
- TUCKEY, J. W. (1977) *Exploratory data análisis*, Addison-Wesley, Reading, Mass (USA)

ANEXO I

AGRADECIMIENTOS

Profesionales

Altuna, Belén. Biblioteca. Univerisidad Pública de Navarra. Bailac,
 Bailac, Assumpta. Biblioteques de Barcelona. Ayuntamiento de Barcelona
 Cabo, Mercè. Area de Servicios, Tecnología y Recursos de Información.
 Universidad Pompeu Fabra
 Carrato, Mª Antonia. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria Secretaría de Estado de Cultura. MECD
 Casal, María Isabel. Biblioteca. Universidad de Santiago de Compostela.
 Cerdá, Julio. Servicio de Archivos y Documentación. Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid).
 Estrada, José Manuel. Biblioteca. Hospital 12 de octubre. Madrid
 Flores, Carlos. Archivo. Universidad Complutense de Madrid
 Franco, Beatriz. Subdirección General de Archivos Estatales. Secretaría de Estado de Cultura. MECD
 Jádenes, María. Subdirección General del Libro. Comunidad de Madrid
 Latorre, José Luis. Archivo Histórico Nacional. Madrid
 López de Quintana, Eugenio. Centro de Documentación de Antena 3.
 Magriñá, Marta. Biblioteca. Universidad de La Rioja
 Malo de Molina, Teresa. Biblioteca. Universidad Carlos III de Madrid
 Marcos, Amada. Biblioteca. Instituto de Empresa.
 Mensaque, Julia. Biblioteca. Universidad de Sevilla
 Ocaña, Daniel. Archivo General. Tribunal Constitucional.
 Pérez-Salmerón, Glòria. Governing Board. IFLA
 Ponsati, Agnès. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación. Consejo Superior de Investigaciones Científicas
 Priego, Charo. Departamento de Documentación. ENRESA
 Primo, Elena. Biblioteca Nacional de Ciencias de la Salud. Instituto de Salud Carlos III.
 Rey, Luis Gonzalo Biblioteca. Universidad de La Laguna
 Rodríguez, Julia. ANABAD
 Santos, Ana. Biblioteca Nacional de España.
 Turbidí, Jesús. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)
 Vélez, Obdulía. Biblioteca. Universidad de Politécnica de Mondragón
 Villalbilla, Mª del Carmen. Area de gestión de innovación. MAPFRE
 Villarino, Ricardo. Subdirección de Educación y Cultura. Dirección General de Políticas Locales. Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

Bibliotecas

Biblioteca Pública del Estado. Salamanca
 B. M. del Ateneo de La Calzada. Gijón. Asturias
 B. P. M. de Xermade. Lugo
 B. P. M. del Concello de Verín. Ourense
 B.M. de la Villa de Argoños. Cantabria
 B.P.M. Herramel ÁlvarezVillarramiel. Palencia
 Biblioteca Ángel González. Madrid
 Biblioteca Central Rafael Alberti. San Fernando de Henares. Madrid
 Biblioteca Central Rialeda. Oleiros. A Coruña
 Biblioteca de La Rioja. Logroño
 Biblioteca Federico García Lorca. Langreo. Asturias
 Biblioteca Los Campos. Corvera de Asturias

Biblioteca Marcel LÍ Domingo. Tortosa. Tarragona
 Biblioteca Municipal de Agost. Alicante
 Biblioteca Municipal de Andraxt. Illes Balears
 Biblioteca Municipal de Coria. Cáceres
 Biblioteca Municipal de Plasencia. Cáceres
 Biblioteca Pública de Alló. Navarra
 Biblioteca Pública de Leioa. Vizcaya
 Biblioteca Pública de Muskiz. Vizcaya
 Biblioteca Pública de Valencia
 Biblioteca Pública Ermua. Vizcaya
 Biblioteca Pública Municipal de Vera. Almería
 Biblioteca Pública Municipal de Zuera. Zaragoza
 Biblioteca Regional de Murcia
 Biblioteca San Juan Martín. Eibar. Guipúzcoa
 Biblioteques de Barcelona
 Biblioteca Francisco Umbral de Majadahonda. Madrid
 Biblioteca Pública Municipal Miguel Bordonáu. Játiva. Valencia
 Casa de la Cultura Ignacio Aldecoa Cultura Etxea. Vitoria
 Instituto de Empresa. Biblioteca.
 Instituto de Salud Carlos III. Biblioteca
 Red de Bibliotecas del CSIC
 Universidad Carlos III de Madrid. Biblioteca
 Universidad de La Rioja. Biblioteca
 Universidad de Politécnica de Mondragón
 Universidad de Santiago. Biblioteca

Hospital Universitario 12 de octubre. Biblioteca. Madrid.
 Hospital Universitario de A Coruña. Biblioteca.
 Hospital de Cabueñes. Biblioteca. Gijón
 Hospital del Henares. Biblioteca. Coslada
 Hospital Dr. R. Lafora. Biblioteca. Madrid
 Hospital General Universitario de Ciudad Real. Biblioteca
 Hospital San Pedro de Alcántara. Biblioteca. Cáceres
 Hospital Universitario de Cruces. Biblioteca. Bilbao
 Hospital Universitario de Fuenlabrada. Biblioteca. Madrid
 Hospital Universitario de Getafe. Biblioteca. Madrid
 Hospital Universitario Fundación Alcorcón. Biblioteca. Madrid
 Hospital Universitario Infanta Leonor. Biblioteca. Madrid
 Hospital Universitario Miguel Servet. Biblioteca. Zaragoza
 Hospital Universitario Príncipe de Asturias. Biblioteca. Alcalá de Henares. Madrid
 Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Biblioteca. Granada

ANEXO II

BIBLIOTECAS

CUESTIONARIO NO USUARIOS DE BIBLIOTECAS. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO: TELEFÓNICA (CATI)

1. ¿Ha ido usted recientemente a una biblioteca pública, para ver libros, para recoger libros en préstamo, ver audiovisuales, estudiar?

- Sí	1	PASAR A P. 2 PARA DESCARTAR COMPLETAMENTE.
- No	2	PASAR A P. 3.

2. ¿Puede decirme cuándo fue por última vez a una biblioteca pública?

- Ayer	1	
- Hace dos o tres días	2	
- Hace una semana o menos	3	
- Entre una y dos semanas	4	
- Entre dos semanas y un mes	5	
- Entre uno y tres meses	6	
- Entre tres y seis meses	7	PASAR A P. 3.
- Hace más de seis meses	8	PASAR A P. 3.
- No va nunca	9	PASAR A P. 3.

LOS QUE NO PASAN A P. 3. CIERRE DE ENTREVISTA.

HACEN LA ENTREVISTA QUIENES NO HAN IDO NUNCA A UNA BIBLIOTECA O HACE MÁS DE TRES MESES QUE NO VAN.

3. ¿Conoce alguna biblioteca pública cerca de su lugar de residencia o trabajo?

- Sí	1
- No	2

4. Le voy a mencionar ahora una serie de servicios que dan las bibliotecas públicas, me puede decir cuáles de estos conoce o sabe que se dan en la bibliotecas, y cuáles podría utilizar, es decir, cuáles se podría plantear utilizar en una biblioteca pública si lo necesitase ... **(SI LOS CONOCE PREGUNTAR: Los utilizaría?, SI NO LOS CONOCE PREGUNTAR: "Aunque no los conozca, los utilizaría?)"**

ROTAR???	¿Conoce?		SI CONOCE: Los Utilizaría? SI NO LO CONOCE: Aunque no los conozca, los utilizaría	
	Sí	No	Sí	No
Sala de lectura, un lugar donde puede sentarse a leer	1	2	1	2
Préstamo de libros por unos días, dos semanas o así	1	2	1	2
Lugar donde estudiar hasta muy tarde cuando hay exámenes	1	2	1	2
Préstamos de material audiovisual, películas, música, en CDs o DVDs	1	2	1	2
Actividades culturales: cuenta cuentos, representaciones de teatro, exposiciones, etc.	1	2	1	2
Conexión a Internet, con wifi libre	1	2	1	2
Un espacio y ayuda para que los niños hagan los deberes al salir de clase	1	2	1	2
Clases de idiomas, inglés, o material audiovisual para aprenderlo	1	2	1	2
Clases de idiomas para que los inmigrantes aprendan español o un idioma autonómico	1	2	1	2
Asesoramiento sobre cómo localizar ofertas de empleo a través de Internet	1	2	1	2

5. Las bibliotecas públicas, como hemos visto, dan diferentes servicios a las personas que van a ellas. Pero pensando ahora en general, ¿Me puede decir cuáles de los siguientes beneficios cree usted que dan las bibliotecas públicas al conjunto de la sociedad, a su ciudad o a su pueblo?

ROTAR???	Sí	No
- Dan espacio a los jóvenes para estudiar	1	2
- Ayudan a la gente a prepararse para conseguir nuevos empleos	1	2
- Contribuye a la productividad permitiendo a la gente saber más	1	2
- Facilitar a quienes van aprender a manejar ordenadores y otros equipos.	1	2
- Son un soporte para la educación de los niños y jóvenes.	1	2
- Ayudan a aprender idiomas, sobre todo inglés	1	2
- Guardan documentos sobre la historia de la localidad, comunidad o España, por tanto, son un soporte para mantener las tradiciones	1	2
- Facilitan lugares de reunión	1	2
- Facilitan acceso a Internet para todos	1	2

6. Las bibliotecas contribuyen al desarrollo cultural de diversas formas. En su opinión cuáles de las siguientes cosas que hacen las bibliotecas públicas son muy, bastante, regular, poco o nada importantes ...

ROTAR???	Muy importantes	Bastante importantes	Regular	Poco importantes	Nada importantes	Ns/Nc
Mantener colecciones de libros, revistas, música o cine en CDs o DVDs, en general	1	2	3	4	5	6
Mantener colecciones de libros, música o audiovisual sobre la historia local o regional	1	2	3	4	5	6
Organizar exposiciones de arte, representaciones de teatro	1	2	3	4	5	6
Actos con autores, en los que explican sus obras	1	2	3	4	5	6
Organizar actos de música o exposiciones de pintura, etc.	1	2	3	4	5	6
Organizar actividades de aprendizaje de idiomas	1	2	3	4	5	6
Facilitar conexión por Internet	1	2	3	4	5	6

7. ¿Cree que merece la pena pagar impuestos para mantener una red de bibliotecas públicas que preste estos servicios a los ciudadanos?

- Sí	1
- No	2

8. ¿Y cree que si las bibliotecas no se pagasen a través de los impuestos, merecería la pena que los ciudadanos pagásemos un precio, ya sea por los servicios que obtuviéramos de la biblioteca o simplemente para tener a nuestra disposición sus servicios y que guarden y organicen el material de que disponen y pongan a disposición de sus usuarios su espacio?

- Sí, se debería pagar un precio	1	
- No, no merecería la pena pagar un precio por las bibliotecas	2	P.9.

8B. Cómo cree que sería más razonable pagar este servicio si no hubiera impuestos, ¿qué todos pagásemos una cantidad anual para disponer del servicio cuándo se necesite, o que se financie por quienes las utilicen?

- Que todos paguemos una cantidad anual	1
- Que paguen los usuarios	2

9. Usted paga el Impuesto sobre la Renta, retenciones sobre sus ingresos como sueldo o actividades profesionales, el IVA, impuestos municipales sobre el coche, el piso o los terrenos, etc. Pensando en lo que paga globalmente, ¿Qué cantidad de euros al año cree usted que sería justo que se destinasen a las bibliotecas de los impuestos que usted paga?

Anotar literalmente _____ (NUMÉRICA, 3 DÍGITOS)
NO DA RESPUESTA IR A 9B

SI NO DA UNA RESPUESTA NUMÉRICA FORMULAR UNA PREGUNTA EN ESCALA.

9B. Para intentar facilitar su respuesta, ¿cree que de la cantidad de los impuestos que usted paga, deberían destinarse a bibliotecas ...?

- Menos de 10€ año	1
- De 10 a 20 euros años	2
- De 21 a 30 euros año	3
- De 31 a 40 euros año	4
- De 41 a 50 euros año	5
- De 50 a 100 euros año	6
- Más de 100 euros año	7

10. ¿Cuándo me dice esta cantidad de sus impuestos que cree que se debería dedicar a mantener las bibliotecas, cuál de las siguientes frases describe mejor lo que quiere decir con esta cantidad ...

Es la cantidad justa por lo que aportan las bibliotecas	1
Las bibliotecas aportan más, pero es lo que usted podría pagar	2
Las bibliotecas aportan ahora menos, pero es lo que pagaría para que mejorasen sus servicios.	3

11. Bien, cada ciudadano paga anualmente unos 18 € en impuestos para mantener la red de bibliotecas y sus servicios, ¿la parece a usted una cantidad excesiva, adecuada o inferior a lo que debería ser?

Excesiva	1
Adecuada	2
Inferior	3

POR FAVOR PODRÍA CONFIRMARME SU NÚMERO DE TELÉFONO. ANOTAR N° _____

AGRADECER COLABORACIÓN Y FIN DE ENTREVISTA
DESPEDIDA (Entrevistador leer)

Muchas gracias por su colaboración, toda la información que me ha facilitado será tratada de forma confidencial, limitando su uso a la agregación estadística con las respuestas del resto de los entrevistados del estudio. En este sentido, le hago saber que MILLWARD BROWN SPAIN es miembro de la Asociación Internacional ESOMAR y de ANEIMO (Asociación Nacional de Empresas de estudios de Investigación de Mercados de Opinión).

CUESTIONARIO USUARIOS DE BIBLIOTECAS.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS

PRESENTACIÓN

FESABID, con la colaboración de profesionales bibliotecarios y de servicios de información, está haciendo un estudio entre los usuarios de las bibliotecas para conocer mejor cómo las utilizan, cómo valoran sus servicios y cómo contribuyen al bienestar y desarrollo de los ciudadanos.

Es muy importante conocer tu opinión, por eso agradecemos de antemano tu colaboración. Por favor, rellena la encuesta. Para aclarar cualquier duda estamos a tu disposición en: gerencia@fesabid.org

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo hace que eres socio de la biblioteca, o que la visitas con regularidad?

- Hace un mes o menos	1
- Entre uno y seis meses	2
- Entre seis meses y un año	3
- Entre uno y dos años	4
- Más de dos años	5

2. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

- Todos los días	1
- Una o dos veces a la semana	2
- Una vez a la semana	3
- Una vez cada dos semanas o un mes	4
- Entre uno y tres meses	5
- Con menos frecuencia	6

3. ¿Cuál o cuáles son los motivos por los que vas a la biblioteca? (Posible respuesta múltiple)

- Porque me gustan los libros o leer y allí consigo libros	1
- Porque hay espacio para leer o estudiar	2
- Para quedar con amigos	3
- Para conseguir información para un trabajo de clase	4
- Para hacer una investigación o tesis doctoral	5
- Para conseguir libros y CDs para aprender un idioma extranjero	6
- Para conseguir libros y CDs para aprender español	7
- Para conseguir libros y CDs para aprender catalán, euskera o gallego	8
- Para conectar con Internet	9
- Para conseguir información sobre empleo y cursos	10
- Para hacer los deberes	11
- Para llevar a tus hijos o nietos a hacer los deberes	12
- Para llevar a tus hijos o nietos a hacer alguna actividad	13

4. ¿Has entrado en la web de la biblioteca, o de otra que conozcas no necesariamente a la que asistes normalmente?

- Sí	1	
- No	2	Pasar a P5.

4B ¿Con qué tipo de dispositivo accediste a la web de la biblioteca?

- Un PC fijo	1
- Un PC móvil	2
- Un Ipad	3
- Un teléfono móvil	4
- Un smarthphone	5
- Otro aparato	6

4C. ¿Cuántas veces accediste a la web de la biblioteca durante el último mes?

- Una	1
- Dos	2
- Tres o cuatro	3
- Un teléfono móvil	4
- Más de diez veces	5
- No recuerda	6

4D. ¿Qué consultaste en la web de la biblioteca?

- Si estaba disponible algún libro, CD, DVD, etc., que querías	1
- Ver la programación de actividades de la biblioteca	2
- Descargar algún archivo disponible en la web	3

- Otros motivos (especificar)	4
-------------------------------	---

5. ¿Cuál de las siguientes cosas haces principalmente cuando vas a la biblioteca? (Puedes seleccionar más de una opción)

- Coger libros en préstamo	1
- Coger CDs o DVDs o videojuegos en préstamo	2
- Leer o estudiar mis propios apuntes o libros en la sala	3
- Leer o estudiar libros con material de la biblioteca en la sala	4
- Acceder a recursos digitales (documentos, libros, etc.)	5
- Acceder a Internet desde la biblioteca	6
- Utilizar los PCs de la biblioteca	7
- Buscar asesoramiento del personal de la biblioteca	8
- Asistir a una actividad cultural	9
- Quedar con amigos	10
- Asistir a algún curso de formación general o especializada	11
- Otros servicios (anotar)	12

6. ¿Cómo calificarías de 0 a 10 tu satisfacción con los servicios que te da la biblioteca?

	0 a 10	No lo utilizo
- Con los libros o documentos impresos o electrónicos que puedes encontrar		
- Comodidad y calidad de los puestos de lectura o estudio		
- La asistencia profesional de los bibliotecarios		
- Con los PCs disponibles		
- Con la WiFi		
- La web de la biblioteca		
- Con el acceso a recursos de información externos		
- Con la formación que recibes para un mejor acceso y uso de la información tanto impresa como electrónica		

7. Pensando en los beneficios que las bibliotecas dan a las personas que las utilizan. Podrías decirnos para ti, hasta qué punto son o han sido muy, bastante, regular poco o nada importantes las bibliotecas para ... (escala)

	Muy	Bastante	Regular	Poco	Nada
- Ayudarte a conseguir un nuevo empleo	1	2	3	4	5
- Ayudarte a mejorar tu cualificación profesional	1	2	3	4	5
- Ayudarte a aprender un idioma extranjero	1	2	3	4	5
- Ayudarte a conocer mejor la literatura	1	2	3	4	5
- Proporcionarte espacio para estudiar cuando hay exámenes	1	2	3	4	5
- Ayudarte a conseguir ideas para poner una empresa	1	2	3	4	5
- Conocer amigos o compañeros de profesión o carrera	1	2	3	4	5
- Conseguir información sobre temas concretos: médica, legal, económica,	1	2	3	4	5
- Conseguir libros o audiovisuales que te hicieron la vida más divertida o agradable	1	2	3	4	5
- Ayudarte a conseguir información sobre tus hobbies	1	2	3	4	5

8. Pensando ahora en la última vez que estuviste en la biblioteca. ¿Podrías decir cuánto tiempo estuviste en la biblioteca?

- Menos de 10 minutos	1
- De 10 a 20 minutos	2
- De 21 a 30 minutos	3
- De 31 a 45 minutos	4
- De 46 minutos a 1 hora	5
- Entre 1 hora y 1,5 horas	6
- Entre 1,5 horas y 2 horas	7
- Más de 2 horas	8

9. ¿Qué servicios de la biblioteca utilizaste? (Posible respuesta múltiple)

- Devolver un libro o soporte digital (CD, DVD) que tenía prestado	1
- Buscar un libro o soporte digital (CD, DVD) para tomarlo prestado	2
- Sala de lectura	3
- Asistir a una actividad cultural	4
- Asistir a un curso de formación	5
- Utilizar la wifi para ver algo con tu ordenador o dispositivo móvil	6
- Otro (especificar)	7

10. ¿Con qué modo de transporte fuiste a la biblioteca?

- Andando	1
- Coche particular o de tu familia	2
- Transporte colectivo: autobús, metro	3

- Bicicleta	4
- Otro (especificar)	5

11. ¿Cuánto te cuesta el billete para ir y volver a la biblioteca?

12. ¿Cuánto tiempo tardaste en llegar a la biblioteca? (sólo en ir)

- Menos de 10 minutos	1
- De 10 a 20 minutos	2
- De 21 a 30 minutos	3
- De 31 a 45 minutos	4
- De 46 minutos a 1 hora	5
- Más de una hora	6

13. ¿Cuándo vas a la biblioteca, ¿vas sólo a la biblioteca o vas también a otros sitios, hacer compras, tomar algo, etc.?

- Sólo a la biblioteca	1
- A tomar algo a la cafetería, sólo o con amigos	2
- Haces algunas compras para casa: pan, leche, supermercado	3
- Haces algunas compras de vestido, complementos, caprichos	4
- Vas al cine, teatro, etc.	5
- Quedas con amigos para salir o tomar algo	6

14. Normalmente, ¿cuánto sueles gastar en estas actividades?

- Nada	1
- Menos de 10 €	2
- De 11 a 20 €	3
- De 21 a 30 €	4
- De 31 a 40 €	5
- De 41 a 50 €	6
- Más de 50 €	7

15. Supongamos, es una suposición, que los servicios que prestan las bibliotecas no fuesen financiados a través de impuestos, los proporcionarían empresas privadas y debieran pagarse como la entrada a un cine o la compra de un libro. ¿Cuánto crees que hubieras tenido que pagar a esta hipotética empresa privada por los servicios que has recibido de la biblioteca en el último año? (contando todos los servicios: uso de salas, asesoramiento del personal, préstamo de libros) No se trata de lo que hubieras querido pagar, si no lo que crees que te hubieran costado. Puedes anotarlo como una cantidad mensual o anual.

Introduce la cantidad en Euros, y sin decimales.

- Coste al mes (anotar)	1
- Coste al año (anotar)	2
- No sabría valorarlo	3
- NS/NC	4

16. ¿Te ayudaría, para calcular lo que te hubiera cobrado esta empresa privada por estos servicios que utilizaste de la biblioteca, que te diéramos esta escala? Te preguntamos lo que crees que te hubiera costado, no lo que hubieras podido o querido pagar.

€/mes	€/año aproximadamente	
2€	20 o 25 €	1
3€	35 o 40 €	2
5 o 6 €	60 o 75 €	3
10 €	100 o 120 €	4
15 €	150 / 180 €	5
20 €	240 €	6
25 €	300 €	7
30 €	350 €	8
40 €	480 / 500 €	9
50 €	600 €	10
Más de 50 €	800 / 1000 €	11

17. ¿Y cuánto hubieras podido pagar a esta hipotética empresa por recibir los servicios de la biblioteca que has recibido durante el último año? (según la escala anterior)

18. Pensando en general, sobre el servicio de bibliotecas públicas, ¿crees que si este servicio de bibliotecas no se financiase a través de los impuestos, merecería la pena que los ciudadanos contribuyesen con una determinada cantidad por los servicios, espacios y actividades que nos presta la biblioteca?

- Sí, se debería pagar un precio
- No, no merecería la pena pagar un precio por las bibliotecas

19. Cómo crees que sería más razonable pagar este servicio si no hubiera impuestos, ¿qué todos pagásemos una cantidad anual para disponer del servicio cuando se necesite, o que se financiara sólo con los precios que paguen quienes utilicen el servicio?

- Que todos paguemos una cantidad anual
- Que paguen los usuarios

20. Tú pagas el Impuesto sobre la Renta, retenciones sobre sus ingresos como sueldo o actividades profesionales, el IVA, impuestos municipales sobre el coche, el piso o los terrenos, etc. Pensando en lo que pagas globalmente, ¿qué cantidad de euros al año crees que sería justo que se destinasen a las bibliotecas de los impuestos que usted paga?

Anotar literalmente

21. Y si las bibliotecas no se pagasen a través de impuestos, ¿qué cantidad de euros al año estarías dispuesto a pagar por mantener la red de bibliotecas y los servicios que prestan?

Anotar literalmente

22. Cuando dices esta cantidad que estarías dispuesto a pagar para mantener las bibliotecas, ¿cuál de las siguientes frases describe mejor lo que quieres decir con esa cantidad?

- Es la cantidad justa por lo que aportan las bibliotecas
- Las bibliotecas aportan más, pero es lo que usted podría pagar
- Las bibliotecas aportan ahora menos, pero es lo que pagaría para que mejorasen sus servicios.

23. Bien, según datos del INE, cada ciudadano paga anualmente unos 18 € en impuestos para mantener la red de bibliotecas y sus servicios, ¿te parece una cantidad excesiva, adecuada o inferior a lo que debería ser?

- Excesiva
- Adecuada
- Inferior

C1. Eres...

- Hombre
- Mujer

C2. ¿Puedes indicarnos tu edad?

C3. ¿Cuál es tu nivel de estudios?

- Sin estudios
- Educación Primaria (hasta los 12 años)
- Primera etapa de Educación Secundaria (hasta los 14 años)
- Segunda etapa de Educación Secundaria / Bachillerato antiguo / FP Grado Medio / ESO
- Formación Profesional de Grado Superior / Bachillerato
- Educación superior / Diplomaturas / Licenciaturas / Masters / Doctorados

C4. ¿Qué trabajo tienes?

- Trabaja
- Por cuenta propia
- Por cuenta ajena
- No Trabaja
- Estudiante
- Parado
- Jubilado
- Ama de casa

C5. ¿En qué sector trabajas?

- Agrario
- Industrial
- Servicios

Muchas gracias por tu participación.
Encuesta realizada por NetQuest.

Las respuestas a la encuesta serán tratadas estadísticamente en conjunto con los demás entrevistados. Los datos y respuestas están protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

CUESTIONARIO USUARIOS DE BIBLIOTECAS.

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y CIENTÍFICAS

PRESENTACIÓN

FESABID, con la colaboración de profesionales bibliotecarios y de servicios de información, está haciendo un estudio entre los usuarios de las bibliotecas para conocer mejor cómo las utilizan, cómo valoran sus servicios y cómo contribuyen al bienestar y desarrollo de los ciudadanos.

Es muy importante conocer su opinión, por eso agradecemos de antemano su colaboración. Por favor, rellene la encuesta. Para aclarar cualquier duda estamos a su disposición en: gerencia@fesabid.org

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo hace que eres socio de la biblioteca, o que la visitas con regularidad?

- Hace un mes o menos	1
- Entre uno y seis meses	2
- Entre seis meses y un año	3
- Entre uno y dos años	4
- Más de dos años	5

2. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

- Todos los días	1
- Una o dos veces a la semana	2
- Una vez a la semana	3
- Una vez cada dos semanas o un mes	4
- Entre uno y tres meses	5
- Con menos frecuencia	6

3. ¿Cuál o cuáles son los motivos por los que vas a la biblioteca? (Posible respuesta múltiple)

- Para conseguir información para un trabajo de clase	1
- Para hacer una investigación o tesis doctoral	2
- Para conseguir libros y CDs para aprender un idioma extranjero	3
- Para conseguir libros y CDs para aprender catalán, euskera o gallego	4
- Para conectar con Internet	5
- Por la amplitud del horario	6
- Porque ofrece diferentes espacios para diferentes usos	7
- Para conseguir información para un proyecto de investigación	8

4. ¿Has entrado en la web de la biblioteca, o de otra que conozcas no necesariamente a la que asistes normalmente?

- Sí	1
- No	2

4B ¿Con qué tipo de dispositivo accediste a la web de la biblioteca?

- Un PC fijo	1
- Un PC móvil	2
- Un Ipad	3
- Un teléfono móvil	4
- Un smarthphone	5
- Otro aparato (anotar)	6

4C. ¿Cuántas veces accediste a la web de la biblioteca durante el último mes?

- Una	1
- Dos	2
- Tres o cuatro	3
- Un teléfono móvil	4
- Más de diez veces	5
- No recuerda	6

4D. ¿Qué consultaste en la web de la biblioteca?

- Si estaba disponible algún libro, CD, DVD, etc., que querías	1
- Acceder a Recursos electrónicos (Libros, revistas, Bases de datos)	2
- Otros motivos (especificar)	3

5. ¿Cuál de las siguientes cosas haces principalmente cuando vas a la biblioteca? (Puede seleccionar más de una opción)

- Coger libros en préstamo	1
- Coger CDs o DVDs o videojuegos en préstamo	2
- Leer o estudiar mis propios apuntes o libros en la sala	3
- Leer o estudiar libros con material de la biblioteca en la sala	4

- Acceder a recursos digitales (documentos, libros, etc.)	5
- Acceder a Internet desde la biblioteca	6
- Utilizar los PCs de la biblioteca	7
- Buscar asesoramiento del personal de la biblioteca	8
- Asistir a una actividad cultural	9
- Quedar con amigos	10
- Asistir a algún curso de formación general o especializada	11
- Asesoramiento sobre edición digital	12
- Asesoramiento sobre índice de impacto en publicaciones científicas	13
- Otros servicios (anotar)	14

6. ¿Cómo calificarías de 0 a 10 tu satisfacción con los servicios que te da la biblioteca?

	0 a 10	No lo utilizo
- Con los libros o documentos impresos o electrónicos que puedes encontrar		
- Comodidad y calidad de los puestos de lectura o estudio		
- La asistencia profesional de los bibliotecarios		
- Con la tecnología disponible		
- Con la WiFi		
- La web de la biblioteca		
- Con el acceso a recursos de información externos		
- Con la formación que recibes para un mejor acceso y uso de la información tanto impresa como electrónica		

7. Pensando en los beneficios que las bibliotecas dan a las personas que las utilizan. Podrías decirnos para ti, hasta qué punto son o han sido muy, bastante, regular poco o nada importantes las bibliotecas para ... (escala)

	Muy	Bastante	Regular	Poco	Nada
- Ayudarte a aprender un idioma extranjero	1	2	3	4	5
- Ayudarte a conocer mejor la literatura	1	2	3	4	5
- Ayudarte a conocer mejor la literatura profesional de tu carrera	1	2	3	4	5
- Proporcionarle un horario muy amplio	1	2	3	4	5
- Conocer amigos o compañeros de profesión o carrera	1	2	3	4	5

8. Pensando ahora en la última vez que estuviste en la biblioteca. ¿Podrías decir cuánto tiempo estuviste en la biblioteca?

- Menos de 10 minutos	1
- De 10 a 20 minutos	2
- De 21 a 30 minutos	3
- De 31 a 45 minutos	4
- De 46 minutos a 1 hora	5
- Entre 1 hora y 1,5 horas	6
- Entre 1,5 horas y 2 horas	7
- Más de 2 horas	8

9. ¿Qué servicios de la biblioteca utilizaste? (Posible respuesta múltiple)

- Devolver un libro o soporte digital (CD, DVD) que tenía prestado	1
- Buscar un libro o soporte digital (CD, DVD) para tomarlo prestado	2
- Sala de lectura	3
- Asistir a un curso de formación	4
- Utilizar la wifi para ver algo con tu ordenador o dispositivo móvil	5
- Otro (especificar)	6

10.1. Para hacer su trabajo ¿necesita utilizar bibliografía, antecedentes de los temas que en los que trabaja o material que normalmente está en bibliotecas, centros de investigación, o son artículos científicos, técnicos o profesionales?

- Sí 1
- No 2

10.2 ¿Cómo definiría su actividad profesional o como estudiante?

- Trabaja en una empresa privada	1
- Trabaja en una Administración pública	2
- Es profesor universitario o de master	3
- Es profesor no universitario	4
- Es investigador científico o técnico en un centro público o privado	5
- Es estudiante universitario o de master	6
- Es estudiante no universitario	7
- Otra actividad que requiere utilizar bibliotecas o centros de documentación	8

10.3. De las siguientes actividades, ¿puede indicar si ha hecho alguna en el último año?

- Ha publicado un libro o algún artículo científico o técnico en una revista científica o profesional	1
- Ha hecho una proyecto profesional o técnico	2
- Ha hecho o está haciendo una tesis doctoral	3

- Ha hecho o está haciendo una tesis de master o similar	4
- Ha hecho alguna investigación técnica o científica en el ámbito de la empresa privada	5
- No ha hecho ninguna de estas (saldría por exclusión)	6

Pasar a P.11.

10.3bis ¿En qué área desarrollas tu actividad docente, profesional o como estudiante?

- Ciencias Sociales	1
- Humanidades	2
- Ciencias	3
- Salud (medicina)	4
- Salud (no medicina)	5
- Ingenierías y arquitectura	6

10.4. Por favor, pensando en el más reciente de sus trabajos del tipo de los mencionados en la pregunta anterior, ¿Puede estimar aproximadamente cuanto tiempo o cuántas horas destinó a ese proyecto? (desde que se planteó el trabajo hasta que lo terminó)

- Una semana o menos	1
- Entre una semana y un mes	2
- Entre uno y tres meses	3
- Entre tres y seis meses	4
- Entre seis meses y un año	6
- Entre uno o dos años	6
- Más de dos años	7

10.4bis. ¿Su dedicación al proyecto fue completa durante este tiempo o parcial?

- Dedicación completa	1	Pasar a 10.8
- Dedicación parcial	2	Pasar a 10.7

10.5. ¿Aproximadamente, qué parte de su tiempo de trabajo dedicó al proyecto?

- Más de la mitad	1
- La mitad	2
- La cuarta parte	3
- La décima parte	4

10.6. Aunque a veces es muy difícil desglosar, ¿cómo dividiría el tiempo que dedicó en el proyecto a las siguientes actividades? (en porcentajes del total del tiempo destinado al proyecto):

(Admitir respuestas entre 0 y 100. Si la suma oscila entre 95 y 105, y ajustar luego proporcionalmente. Si queda fuera de ese rango pedir aclarar)

- Localizar información, antecedentes, bibliografía, etc.	%
- Estudiar la información, plantear hipótesis, etc.	%
- Redactar el informe, artículo, proyecto	%

10.7. A través de qué medios localizó la bibliografía, antecedentes o documentación que necesitaba (respuesta múltiple)

- Biblioteca universitaria o técnica	1
- Centro de documentación de la empresa o institución	2
- Centro de documentación o archivo público (de ayuntamiento, histórico, etc.)	3
- Motor de búsqueda por Internet (Google, Yahoo, etc.)	4
- Suscripciones a revistas o sistemas de información gratuitos, suyas o de la empresa o institución	5
- Suscripciones a revistas o sistemas de información de pago, suyas o de la empresa o institución	6

10.8. ¿Qué parte aproximadamente de la documentación que necesitaba la localizó personalmente y qué parte a través de la biblioteca, centro de documentación o con el soporte de bibliotecarios y documentalistas?

- Casi toda la localizó personalmente	1
- La mayor parte la localizó usted	2
- Mitad y mitad	3
- La mayor parte la localizó la bibliotecas o con soportes de documentalistas de la bibliotecas	4
- Casi toda la localizaron desde la biblioteca o centro de documentación	5

10.9. ¿Cómo describiría la aportación de los servicios de las bibliotecas o centros de documentación a los que recurrió para hacer este trabajo?

- Sin la información de la biblioteca o centro de documentación y el soporte de sus profesionales no lo hubiera podido hacer	1
- Sin la información de la biblioteca o centro de documentación y el soporte de sus profesionales hubiera tenido debilidades, no hubiera sido tan bueno, habrían faltado algunas referencias	2
- Sin esa información y el soporte de sus profesionales hubieran faltado partes importantes, hubieran faltado referencias muy importantes	3
- Sin esta información y el soporte de sus profesionales lo hubiera podido hacer igual, hubieran faltado referencias imprescindibles	4

10.10. Como definiría la aportación de los profesionales de la biblioteca o centro de documentación para sus proyectos y trabajos de investigación ...

- Ayudan a localizar nuevas información y documentación	1
- Ayudan a acceder a la información más rápido porque la tienen localizada	2
- Abastecen periódicamente de información sobre fuentes de información y documentación, por lo que simplifican mucho el trabajo y ahorran tiempo	3
- Permiten acceder a la información más rápido	4

10.11. Pensando en este último proyecto, cómo definiría la aportación a su trabajo de ..., muy, bastante, regular, poco o nada importante

	MI	BI	R	PI	NI
- La información y documentación que permite localizar la biblioteca o centro de documentación	1	2	3	4	5
- El soporte de los profesionales de la biblioteca o centro de documentación para localizar la información que necesita para su trabajo	1	2	3	4	5

10.12. ¿Con qué medio de transporte fuiste a la biblioteca?

- Andando	1
- Coche particular o de tu familia	2
- Transporte colectivo: autobús, metro	3
- Bicicleta	4
- Otros	5

10.13. Supongamos, es una suposición, que los servicios, que prestan las bibliotecas no se pagasen con impuestos y los proporcionaran empresas privadas y debieran de pagarse como la a un museo, a un cine o la compra de un libro. ¿cuánto crees que hubieras tenido que pagar a esta hipotética empresa privada por los servicios que has recibido de la biblioteca en el último año? (contando todos los servicios: uso de salas, asesoramiento del personal, préstamo de libros) No se trata de lo que hubieras querido pagar, si no lo que crees que te hubieran costado. Puedes anotararlo como una cantidad mensual o anual.

- Coste al mes					
- Coste al año					
- No sabría valorarlo					
- NS/NC					

10.14. Bien, según datos del INE, cada ciudadano paga anualmente unos 23 € en impuestos para mantener la red de bibliotecas y sus servicios, ¿le parece a usted una cantidad excesiva, adecuada o inferior a lo que debería ser?

- Excesiva	1
- Adecuada	2
- Inferior	3

10.15. Según datos de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias y CSIC), la inversión media anual para mantener los servicios que prestan las bibliotecas es de 230€ / usuario, ¿le parece a usted una cantidad excesiva, adecuada, o inferior a lo que debería ser?

- Excesiva	1
- Adecuada	2
- Inferior	3

10.16. ¿Qué cantidad anual, pagada a través de impuestos, le parecería adecuada para financiar las bibliotecas universitarias y de investigación? (Anotar)

C1. Es usted

- Hombre
- Mujer

C2. ¿Puede indicarnos su edad?

Muchas gracias por tu participación.

Encuesta realizada por NetQuest.

Las respuestas a la encuesta serán tratadas estadísticamente en conjunto con los demás entrevistados. Los datos y respuestas están protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.



EL VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN: BIBLIOTECAS

En España hay 6.608 bibliotecas y 8.963 puntos de servicio distribuidos por todo el país que durante el año 2010 tuvieron 216 millones de visitas.

La red de bibliotecas públicas, universitarias y científicas aporta a la sociedad entre 3.099,8 y 4.238,5 millones de €/año, dependiendo del sistema de estimación utilizado. Estas cifras equivalen a un Retorno de la Inversión (ROI) mínimo de 2,49 y máximo de 3,40€ por euro invertido.

La satisfacción con los servicios de las bibliotecas es elevada, sobre todo en dos aspectos: el asesoramiento profesional de los bibliotecarios y la disponibilidad de fondos.