

¿Cómo se perciben las bibliotecas y los recursos de información? [i]

PARTE 4: CONSEJOS DE LOS ENCUESTADOS A LAS BIBLIOTECAS [ii]

INFORME DE LA OCLC [iii]

Seguid así. Sois un recurso/servicio de valor incalculable para la comunidad. Sin vosotras, el deseo/oportunidad de muchas personas para aprender y desarrollarse se vería enormemente disminuido (pensemos en el amor que Billy Connelly y Michael Caine profesan por las bibliotecas)

Australiano de 26 años de edad

Una sonrisa llega muy lejos. El entorno, incluido la amabilidad del personal, es muy importante para mí.

Canadiense de 18 años

Tu propio motor de búsqueda

Canadiense de 36 años

Daros a conocer

Estadounidense de 17 años

A los encuestados se les pidió que indicaran su nivel de acuerdo/desacuerdo con una serie de afirmaciones y características con objeto de determinar cómo ven los usuarios la función de las bibliotecas en la sociedad actual. Cuando los encuestados deben escoger entre una serie de opciones, éstos coinciden (están *completamente de acuerdo* o simplemente *de acuerdo*) en que las bibliotecas desempeñan muchas funciones dentro de la comunidad como, por ejemplo, ser un lugar de aprendizaje, un lugar para leer y apoyo a la alfabetización, un lugar para acceder gratuitamente

-
- i. Traducción del informe "Perceptions of Libraries and Information Resources: OCLC 2005 Report", de Cathy De Rosa, Joanne Cantrell, Diane Cellentani, Janet Hawk, Lillie Jenkins y Alane Wilson, publicado por la OCLC, 2005, y disponible en <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>.
 - ii. Debido a la extensión de este informe, la publicación de la Introducción y Partes 1 y 2 aparecieron publicadas en el número anterior de este Boletín mientras que las Partes 3, 4 y 5 y Conclusiones aparecen en éste.
 - iii. Traducido por Lozano Palacios, A. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

a Internet/ordenadores y un lugar para promover el aprendizaje y desarrollo en la infancia.

También se les pidió que evaluaran el servicio bibliotecario según seis variables que iban de ayuda del bibliotecario a la tecnología. Menos del 25 por ciento está *completamente de acuerdo* en que las bibliotecas cubren sus necesidades en alguna de ellas.

Para concluir la encuesta, se les ofreció la oportunidad de que dieran algunos consejos a las bibliotecas utilizando su propias palabras. Se recibieron más de 3.000 respuestas. El apartado 4.3 presenta un breve resumen de ellas y el Apéndice B (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf) una muestra más amplia.

1. LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA COMUNIDAD

Cuando los encuestados deben escoger entre una serie de opciones, éstos coinciden en que las bibliotecas desempeñan muchas funciones dentro de la comunidad.

A los encuestados se les pidió que evaluaran la biblioteca según 14 atributos que describían las posibles funciones que una biblioteca podría desempeñar dentro de su comunidad y más del 50 por ciento está *de acuerdo o completamente de acuerdo* en que las bibliotecas ofrecen 12 de los 14 servicios estudiados.

El 85 por ciento coincide (están *completamente de acuerdo* o simplemente *de acuerdo*) en que la biblioteca se percibe como un *lugar de aprendizaje*.

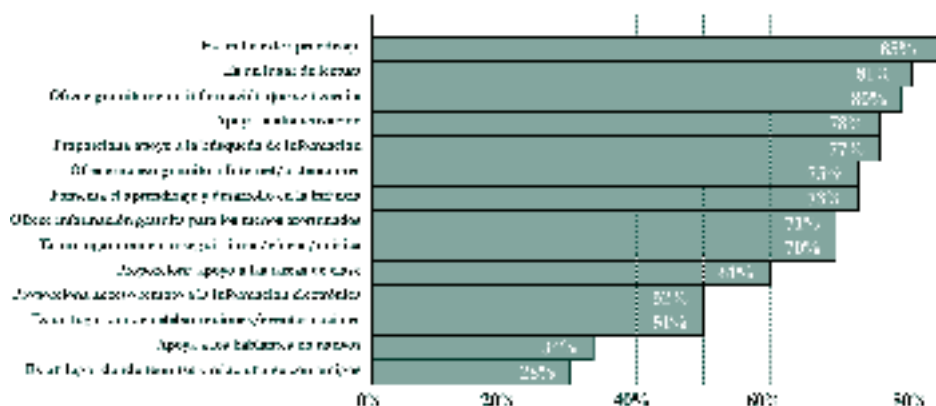
El 80 por ciento o más también coinciden en que la biblioteca es un *lugar para leer* y donde *ofrecer gratuitamente información que se necesita*.

Con menos frecuencia los encuestados reconocen que la biblioteca funciona de *apoyo a los hablantes no nativos* o como un *lugar donde reunirse y relacionarse con amigos*.

Función de la biblioteca en la comunidad – total de encuestados

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el papel de la biblioteca en la comunidad

Nota: Esta gráfica sólo muestra las respuestas de los que estaban *de acuerdo* o *completamente de acuerdo*.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1210.

En los Estados Unidos, los encuestados de 14 a 24 años son los más *neutrales* significativamente en su opinión de que la biblioteca:

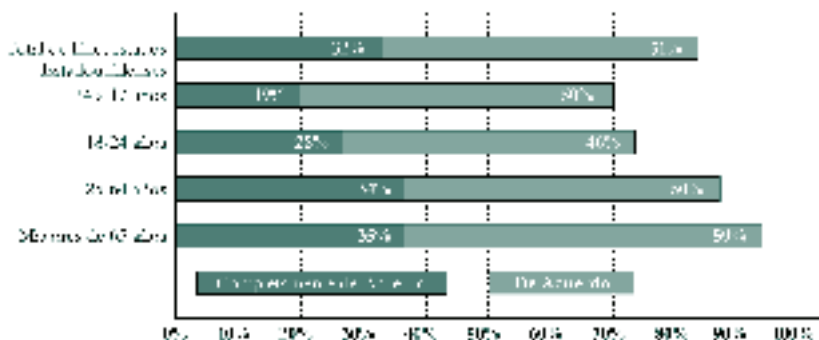
- Ofrece gratuitamente información que se necesita
- Apoya la alfabetización
- Ofrece información gratuita para los menos afortunados
- Fomenta el aprendizaje y desarrollo en la infancia

El 83 por ciento de los estadounidenses considera que la biblioteca es *un lugar de aprendizaje*, aunque esta opinión varía considerablement según la edad: el 69 por ciento de los encuestados de 14 a 17 años lo piensan así en contraposición con un abrumador 94 ciento de los mayores de 65 años.

Coincidencia en que la “biblioteca es un lugar de aprendizaje” – por edad (sólo los EE.UU.)

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación de la “La biblioteca es un lugar de aprendizaje”.

Nota: Esta gráfica sólo muestra las respuestas de los que estaban *de acuerdo* o *completamente de acuerdo*.



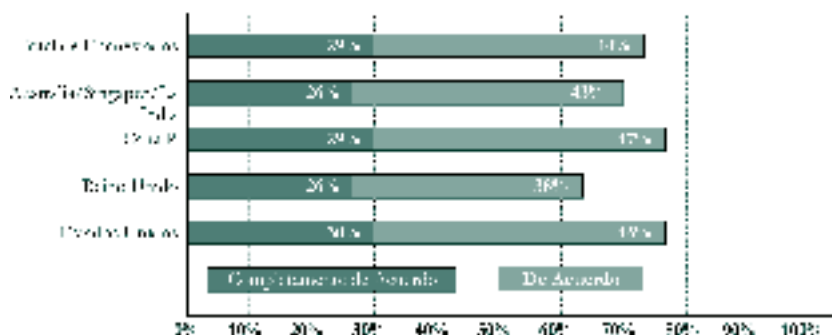
Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1210.

Los encuestados de todos los países estudiados indican que son conscientes de que la biblioteca ofrece acceso gratuito a Internet y los ordenadores, con un 73 por ciento estando *completamente de acuerdo* o *de acuerdo* con esta afirmación.

Las bibliotecas y el acceso gratuito a Internet/ordenadores – por país del encuestado

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación de la “La biblioteca ofrece acceso gratuito a Internet/Ordenadores”

Nota: Esta gráfica sólo muestra las respuestas de los que estaban *de acuerdo* y *completamente de acuerdo*.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1210.

2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

El 65% de los encuestados concide en que cuentan con la ayuda del bibliotecario siempre que la necesitan.

El 54% coincide en que las tecnologías de las que dispone la biblioteca cubren sus necesidades.

El cuestionario le pidió a los encuestados que valoraran el funcionamiento de su biblioteca de acuerdo con seis indicadores que iban desde la ayuda del bibliotecario hasta la disponibilidad de recursos. Mientras que menos del 25% de los encuestados *están completamente de acuerdo* en que su biblioteca ofrece estos servicios, la mayoría coincide (*está completamente de acuerdo* o simplemente *de acuerdo*) al menos en que la mayoría de los servicios resuelven sus necesidades.

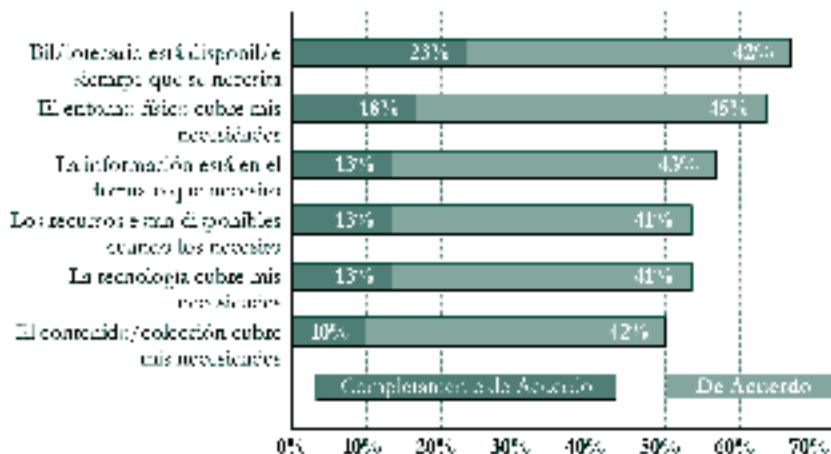
El 65% coincide (*están completamente de acuerdo* o simplemente *de acuerdo*) en que cuenta con *la ayuda del bibliotecario siempre que la necesitan*. Este nivel de coincidencia es constante en todos los países y grupos de edad (sólo en el caso de los estadounidenses).

Aproximadamente la mitad (el 48%) de los encuestados son neutrales o no están de acuerdo en que el contenido y la colección de la biblioteca cubre sus necesidades.

El bibliotecario y los servicios bibliotecarios – total de encuestados

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su biblioteca.

Nota: Esta gráfica sólo muestra las respuestas de los que estaban *de acuerdo* y *completamente de acuerdo*.

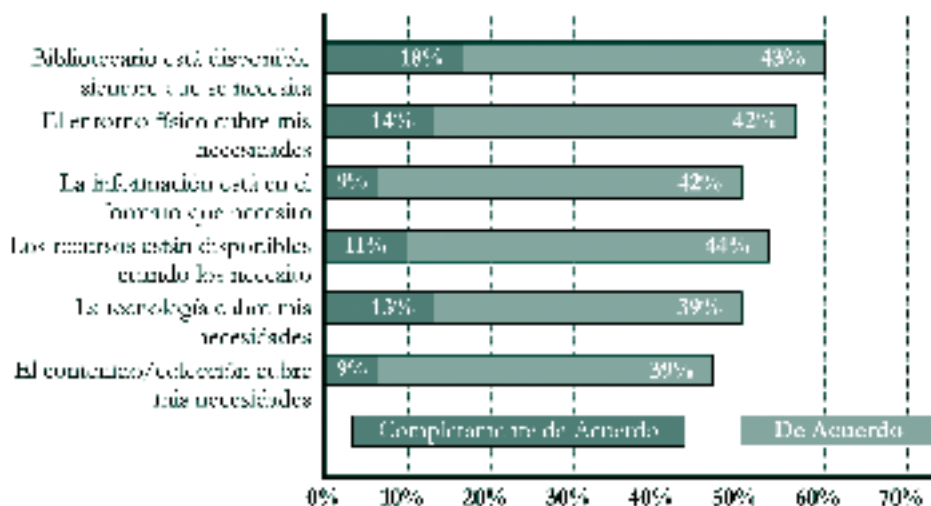


Fuente: Perceptions of Libraries and Information Resources, OCLC, 2005, pregunta 1207.

El bibliotecario y los servicios bibliotecarios – estadounidenses de 14 a 17 años

Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su biblioteca.

Nota: Esta gráfica sólo muestra las respuestas de los que estaban *de acuerdo* y *completamente de acuerdo*.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1207.

3. CONSEJOS A LAS BIBLIOTECAS

Los encuestados tenían su opinión sobre el personal, los productos y servicios y los equipamientos.

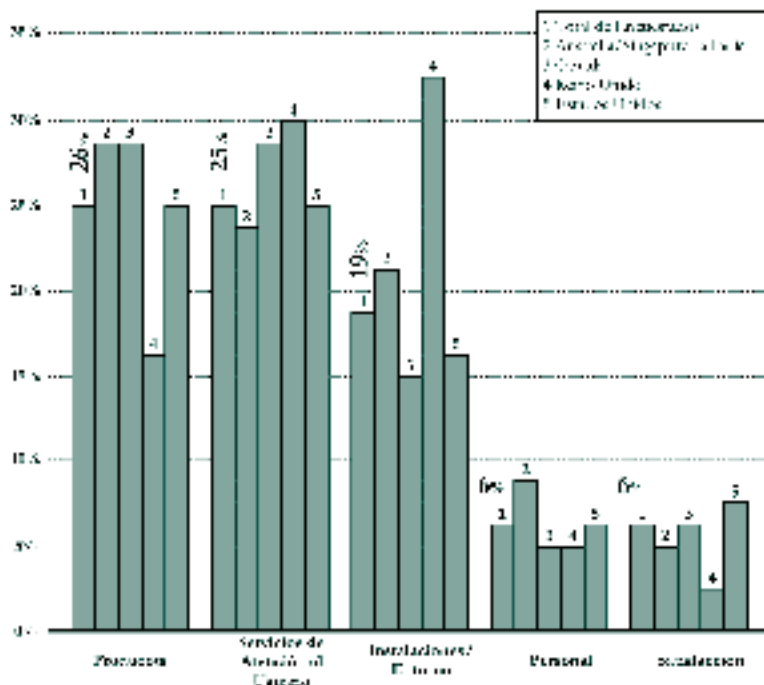
Se les pidió a los encuestados que dieran un consejo a las bibliotecas como conclusión del cuestionario (algunos dieron más de uno y otros ninguno). Se recogieron 3.026 consejos de 2.968 encuestados que se agruparon en los cinco temas siguientes: productos y ofertas, servicio al usuario, equipamientos/entorno, personal y grado de satisfacción.

En el apéndice A (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appa.pdf) se incluyen las tablas con los consejos dados a las bibliotecas divididas por país y edad (sólo en el caso de los estadounidenses).

Consejos a las bibliotecas – por País

¿Si pudiera ofrecerle un consejo a su biblioteca, qué le diría?

Nota: Esta gráfica muestra el porcentaje de encuestados que ofrecieron consejos relacionados con los siguientes temas: productos, servicios de atención al usuario, equipamientos/entorno, personal y grado de satisfacción.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1240.

Los consejos recibidos versaban sobre muchos aspectos de una gran variedad de servicios bibliotecarios y se han agrupado en los cuatro grandes temas mencionados anteriormente. A continuación, se presenta una selección de ellos (el apéndice B - http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf - incluye una muestra más grande).

Consejos de los encuestados

¿Si pudiera darle una consejo a su biblioteca, qué le diría?

Nota: Todos los comentarios incluidos a continuación se presentan tal cual los escribieron los encuestados, con errores ortográficos, gramaticales y de puntuación.

Productos y Ofertas

Aumentar la colección: El 13% del total de los encuestados aconsejaron a las bibliotecas que aumentasen el material de sus colecciones.

- Adquirir más ejemplares de libros y otros materiales para que los bestsellers y otro material más popular no esté siempre en préstamo.
- Adquirir más títulos y otro tipo de material.
- Adquirir nuevos recursos como, por ejemplo, audiolibros.
- Añadir nueva información como, por ejemplo, material de referencia sobre genealogía.

Actualizar la colección: el 7% del total de los encuestados sugirió que las bibliotecas deberían actualizar sus fondos con nuevos libros, material, información y otros recursos.

Ordenadores: el 5% de total de los encuestados aconsejó a las bibliotecas que aumentaran el número de ordenadores o los actualizaran.

OPACS: el 1% sugirió que los catálogos de las bibliotecas deberían hacerse más fácil de usar y mejorar sus funciones de búsqueda.

Adquirir más ejemplares de los bestsellers clásicos y modernos y vender aquellos libros que no estén entre los más demandados para reducir los fondos.
29 años, Singapur

Necesita una gran diversidad de cosas como, por ejemplo, audiolibros y comics. También necesita libros más actualizados y nuevas ediciones.
17 años, Australia

Compre más material relacionado con la genealogía.
72 años, Estados Unidos

Disponer de más terminales con acceso a Internet.
28 años, Singapur

Un programa de préstamo más flexible, en especial que permita tener el recurso/libro por períodos más largos si no lo necesita otra persona...
54 años, Reino Unido

enviar recordatorios por correo electrónicos avisando del vencimiento del préstamo del libro

19 años, Estados Unidos

Organizar actividades que atraigan a la gente de nuevo a la biblioteca como, por ejemplo, tertulias de lectura

43 años, Reino Unido

Mejorar el mantenimiento y cuidado de los libros.

62 años, India

Consejos de los encuestados

Nota: Todos los comentarios incluidos a continuación se presentan tal cual los escribieron los encuestados, con errores ortográficos, gramaticales y de puntuación.

Servicio de Atención al Usuario:

Servicio: el 16% del total de los encuestados aconsejaron:

1. Ampliar el horario de apertura.
2. Revisar las “normas” y sanciones/tasas asociadas al uso del material de la biblioteca.
3. Ofrecer la posibilidad de reservar material en línea.
4. Hacer las renovaciones más fáciles.
5. Aumentar el período de préstamo de los materiales.
6. No cobrar por las fotocopias.

Promoción: el 6% del total de los encuestados aconsejó a las bibliotecas que incrementaran su promoción y publicidad.

Acceso: el 4% del total de los encuestados sugirió que las bibliotecas aumenten el acceso a los fondos, tanto físicamente para los discapacitados como virtualmente para facilitar el acceso remoto.

Organizar la biblioteca como si fuese una librería.

55 años, Estados Unidos

Proporcionar una guía. No tengo ni idea de cómo encontrar libros que necesito en una biblioteca sin sentirme estúpido.

18 años, Estados Unidos

Abierta las 24 horas todos los días.

54 años, Singapur

Pienso que esta encuesta va por el buen camino. Las bibliotecas deberían imitar a los espacios sociales como Starbucks and Borders y también deberían analizar el material electrónico como el que nos encontramos en Google y deberían intentar estar más de acorde con los tiempos actuales.

51 años, Estados Unidos

Tener un horario como el de las librerías.

49 años, Estados Unidos

Revisar los OPACS que tienen ya que es difícil encontrar material relevante al tema de búsqueda.

18 años, Australia

No tener una política de sanciones por el retraso en la devolución de préstamos como Blockbuster.

49 años, Estados Unidos

Ofrecer clases para principiantes en el uso de la biblioteca y los sistemas informáticos. Una buena preparación al inicio asegura un uso mejor posteriormente.

51 años, Estados Unidos

Diseñar una buena página web de la biblioteca con una gran cantidad de información. Acceso gratuito a Internet. Proporcionar nuevas tecnologías. Organizar semanalmente talleres de orientación laboral. Libros, revistas y publicaciones científicas más actuales...

27 años, India

Consejos de los encuestados

Nota: Todos los comentarios incluidos a continuación se presentan tal cual los escribieron los encuestados, con errores ortográficos, gramaticales y de puntuación.

Instalaciones/Entorno

Entorno: el 19% de los encuestados dieron los siguientes consejos:

1. Aumentar el número de puestos de lectura y hacerlos más confortables.
2. Ampliar las instalaciones.
3. Hacer que el entorno sea más acogedor y moderno
4. Incluir una cafetería.
5. Disminuir el nivel de ruido.

Mejorar la *organización* y colocar el material de vuelta en los estantes con más rapidez.

Mejorar la iluminación.

Mejorar el aparcamiento.

Poner o mejorar los asientos.

Colocar OPACS en el segundo y tercer pisos, para que no tenga que subir y bajar las escaleras siempre que no encuentre un libro que esté buscando.

17 años, Estados Unidos

Mejor iluminación

15 años, Estados Unidos

Mantener el edificio caliente

57 años, Reino Unido

Nuestra biblioteca necesita música

14 años, Estados Unidos

Instalen aseos

57 años, Reino Unido

Mejoren el aparcamiento

38 años, Canadá

Que no parezca una iglesia

47 años, Reino Unido

Solucionar el problema de los vagabundos e indigentes

24 años, Estados Unidos

Consejos de los encuestados

Nota: Todos los comentarios incluidos a continuación se presentan tal cual los escribieron los encuestados, con errores ortográficos, gramaticales y de puntuación.

Personal

El 6% del total de los encuestados ofrecieron los siguientes consejos:

1. Disponer de un personal más amable.
2. Aumentar el personal encargado de ayudar a los usuarios.
3. Contratar un personal con más conocimientos y más servicial.

Largar a los miembros del ayuntamiento actual. El apoyo político es imprescindible.

45 años, Canadá

El personal de nuestra biblioteca está muy ocupado y es difícil conseguir su ayuda. Siempre tengo la sensación de que molesto si hago una pregunta. Se necesita un entorno más agradable para fomentar las visitas.

61 años, Estados Unidos

Formar al personal para que sea más amable y preste un mejor servicio al usuario.

35 años, Estados Unidos

Contar con personal amable que explique cómo funciona/está organizada la biblioteca a cualquiera que parezca que no está familiarizado con ella.

58 años, Australia

No ser tan estrictos con los jóvenes que entran a la biblioteca a pasar el rato.

17 años, Estados Unidos

Consejos de los encuestados

Satisfacción

El 6% del total de los encuestados indicó que estaba contento con la biblioteca y los servicios que ofrece.

Continuad con el buen hacer

Mencionado 61 veces por los encuestados de entre 15 y 82 años de Australia, Canadá, Reino Unido y Estados Unidos.

Seguid así, aprecio todo lo que hacéis.

16 años, Estados Unidos

No puedo pensar en ninguna cosa que haya querido o necesitado y la biblioteca no haya podido dármela.

80 años, Estados Unidos

Realmente pienso que nuestra biblioteca está bien hecha. No tengo ninguna queja.

17 años, Estados Unidos

Continuad con el buen hacer. No tengo quejas. Me gustaría ver más gente utilizando la página web de la biblioteca.

80 años, los Estados Unidos

No tengo ningún consejo. Nuestra biblioteca pública es genial.

38 años, Australia