



El usuario y la biblioteca

* RAMONA DOMÍNGUEZ SANJURJO

USUARIOS Y NO USUARIOS

A pesar del enorme desarrollo experimentado por las bibliotecas públicas españolas en los últimos años, éstas continúan siendo lugares reservados a las clases medias a las que les ofrecen posibilidades de información, formación, ocio y cultura.

Si analizamos los resultados de las encuestas realizadas observamos cómo un alto porcentaje de estos usuarios pertenecen al grupo de titulados medios o superiores, además de los jóvenes escolares o estudiantes. El porcentaje de usuarios sin estudios, o estudios primarios, así como el sector con estudios o formaciones profesionales o amas de casa continúa siendo en una gran mayoría de los casos todavía irrelevante.

Estas diferencias son aún más acusadas si comparamos la proporción existente entre unos y otros dentro de la biblioteca con la realidad social de nuestras ciudades y pueblos, que nos muestra que el grupo de titulados medios y superiores es minoritario en el conjunto de la sociedad.

Otro dato que muestran las encuestas y que viene a apoyar esta idea de la existencia de un alto desequilibrio entre usuarios y no usuarios, es la enorme fidelidad que el usuario tiene hacia la biblioteca. Sí, por un lado, las estadísticas bibliotecarias ofrecen unos índices cada vez más altos en la afluencia de público a las bibliotecas y en la utilización de los servicios, por otro los resultados de las encuestas vienen a mostrar que estos usuarios no son tantos, sino que acuden a la biblioteca con mucha frecuencia. Así, un alto número de los usuarios consultados afirman acudir a la biblioteca una o más veces por semana. El porcentaje de los que

afirman esto, supera en muchos casos el 50% de los consultados.

El conocimiento de estos datos resta fiabilidad a algunos de los indicadores que frecuentemente utilizamos en las bibliotecas públicas para analizar los niveles de uso y el impacto que la biblioteca tiene en la ciudad. Entre ellos, la tasa de circulación per cápita (número de materiales prestados dividido por el número de población), el número de visitas anuales per capita, o el número de consultas de referencia anuales per capita.

Por ello, aunque estos índices nos permitan conocer, en cierto modo, la incidencia real de la biblioteca en la población a la que sirve, los resultados deberán ser matizados con los datos a los que se hacía referencia anteriormente, obtenidos en la encuesta.

Pero no sólo son las características antes citadas de escaso nivel de formación las que concurren en el grupo de no usuarios, sino que éstos tienen otros puntos en común que claramente se dejan traslucir en los resultados de las encuestas. Entre ellos, quizá el más sobresaliente sea el que se refiere a la edad. El mayor porcentaje de usuarios de las bibliotecas públicas se sitúa por debajo de los 25 años. Entre los 25 y los 35 años el porcentaje es ya muy inferior, pero todavía tiene cierta presencia. Es a partir de esta edad cuando se acusa el mayor descenso en el uso de la biblioteca.

Nos encontramos, por tanto, con un alto grupo de no-usuarios, adultos no jóvenes y con una formación profesional y cultural baja o medio-baja. La biblioteca que quiera atraerlos deberá plantearse en primer lugar un acercamiento a su realidad social cotidiana y a sus necesidades de información. Y aquí empiezan los primeros problemas, pues estas necesidades

de información en una gran parte de los casos quizá no han sido expresadas. Incluso, muchas veces, quizá no han sido sentidas como necesidades (1). Además, generalmente estos grupos no piensan en la biblioteca pública como la institución que pueda ofrecerles algo que sea de su interés, sino que la ven como un lugar al que acuden los estudiantes o las personas "cultas".

Esta breve reflexión sobre el sector de no-usuarios en el panorama de nuestras bibliotecas nos puede ayudar a buscar el camino a seguir.

En la actualidad, el usuario ocupa un lugar prioritario dentro de la biblioteca. Los estudios de usuarios son cada vez más frecuentes en los distintos tipos de bibliotecas y la evaluación de la calidad de los servicios se ha ido introduciendo poco a poco. Los datos cuantitativos de uso ya no son suficientes para evaluar el funcionamiento de la biblioteca, y los estudios de usuarios persiguen conocer su grado de satisfacción con los servicios utilizados, así como sus necesidades y expectativas.

La difusión de las ideas de marketing y la gestión de calidad ha favorecido la introducción de cambios en las bibliotecas. Se puede observar, por ejemplo, una mayor preocupación por la imagen, la mejora y accesibilidad de las instalaciones, comunicación, atención personalizada, y otras cuestiones que el usuario considera de importancia primordial en el acceso a los servicios que la biblioteca ofrece. Pero la mayoría de los cambios que la biblioteca ha experimentado van destinados a favorecer las necesidades y expectativas de sus usuarios reales, y en mucha menor medida se han planteado conocer las necesidades y expectativas de los no usuarios. Si en cualquier tipo de biblioteca el acercamiento a



Marketing para bibliotecas

estos grupos presenta dificultades, en el caso de la biblioteca pública esta dificultad es todavía mayor puesto que los usuarios potenciales de la misma no forman un colectivo más o menos delimitado y unitario como en el caso de las bibliotecas universitarias y de investigación, sino que es mucho más amplio y disperso.

Para conocer las necesidades y expectativas de los no-usuarios se han utilizado distintos métodos, como las encuestas por correo o las encuestas directas a través de entrevistador. Unos y otros pueden ofrecer resultados interesantes para la realización de estos análisis, aunque frecuentemente se señalen algunos de los problemas que la utilización de estos métodos comportan como son el bajo índice de respuestas en el caso del primero y el alto coste en el caso del segundo. Otros métodos más sencillos de recogida de información pueden ayudarnos a conocer datos más relevantes que los obtenidos en las encuestas. Entre ellos podemos señalar las visitas a sus lugares de reunión, asociaciones, centros de vecinos, etcétera, las entrevistas y discusiones informales, y la observación.

También es fundamental en este acercamiento a los no-usuarios el trabajo en conjunto con otros agentes y trabajadores sociales, más cercanos a sus necesidades y problemática, y en la mayoría de los casos favorables a la colaboración con la biblioteca.

Ahora bien, una vez que se descubran las necesidades de estos grupos y las causas de su no-asistencia a la biblioteca habría que compararlas con las necesidades y opiniones de los usuarios reales y con la oferta que la biblioteca realiza y ver hasta que punto son coincidentes o discordantes.

La segmentación de usuarios preconizada por las técnicas de marketing nos permitirá una mejor atención y acercamiento a los distintos grupos.

Pero no vamos a referirnos aquí a las actividades y programas que se pueden llevar a cabo en este sentido, sino sólo a cómo la organización de los servicios y fondos de la biblioteca entendida de una forma

plural, puede ayudar a que cada usuario o segmento de usuarios encuentre aquello que necesita.

ATENCIÓN AL USUARIO. CUESTIONES A TENER EN CUENTA

Organización del espacio y de la circulación dentro de la biblioteca.

Nunca se remarcará lo suficiente la importancia que tiene el hecho de que el usuario pueda ver, desde el exterior, el interior de la biblioteca. Esta visibilidad, unida a un diseño de entradas amplias, de espacios abiertos en los que el usuario no se encuentre atrapado y en los que la posibilidad de salida esté clara y convenientemente señalizada, serán uno de los puntos fundamentales a la hora de atraer al usuario no habitual a la biblioteca.

Organización y distribución de la biblioteca

La organización de los servicios a partir de la zona de entrada, siguiendo criterios decrecientes de facilidad de uso e interés general, también ofrece buenos resultados.

La zona de entrada se reservará a los apartados más informales, lo que generará confianza en los usuarios que se acerquen por primera vez. Un diseño y decoración acogedores y una buena iluminación son elementos que el usuario valorará positivamente.

En esta zona se presentarán las informaciones generales sobre la biblioteca, sobre la ciudad; habrá un puesto de información general al usuario. También se puede utilizar como escaparate que muestre las novedades recibidas y así mismo como pequeña zona de exposiciones temporales. Será una zona distendida, que servirá de antesala al resto de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que irán aumentando en complejidad y/o especificidad a medida que nos vayamos alejando de la entrada.

Señalización

Una señalización clara y fácilmente entendible es otra de las cues-

iones que el usuario suele valorar. Ésta debe permitir al usuario orientarse con facilidad dentro de la biblioteca, y moverse libremente entre los distintos espacios y servicios sin necesidad de acudir al personal si no lo desea.

En las bibliotecas de nueva planta se debe perseguir la mayor visibilidad de los distintos servicios desde la zona de entrada. La ausencia de compartimentación de espacios ayudará positivamente a la orientación y circulación del usuario y las labores de señalización serán más sencillas.

La utilización de edificios antiguos con escasa o ninguna visibilidad entre los distintos servicios y una excesiva compartimentación, exigirá una señalización más completa, que en muchos casos deberá acompañarse con planos de situación, utilización de colores para las distintas plantas o zonas, etcétera.

Hojas informativas a disposición del público

Es frecuente que las bibliotecas editen un folleto informativo sobre su funcionamiento, condiciones de uso y acceso, y sobre las distintas secciones y servicios.

En la actualidad, la diversidad y complejidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas aconsejan que, independientemente de la publicación de un folleto de carácter general, se pongan al servicio del usuario hojas informativas específicas para cada una de las secciones o servicios que ofrecen.

De esta forma se evitará ofrecer un folleto excesivamente denso y abigarrado con informaciones demasiado específicas, que en un primer momento sólo interesarían a un pequeño grupo de usuarios. Además, el hecho de utilizar distintas hojas informativas, nos permitirá adecuar la presentación e información ofrecida en cada una de ellas a los distintos grupos de usuarios que frecuentan unos y otros servicios. Se utilizará una presentación sencilla y un lenguaje coloquial para los servicios más básicos dirigidos a un público amplio, y se reservará el lenguaje más técnico para aquellos servicios que así lo exijan.



Muchas de las bibliotecas que se han decidido por esta opción, prefieren imprimir estas hojas de forma económica aprovechando las posibilidades que ofrecen los ordenadores. Esto permitirá disponer de nuevos ejemplares de hojas informativas a medida de sus necesidades, a la vez que posibilitará la introducción de las modificaciones que los servicios, cada vez más dinámicos, exigen.

Presentación de los fondos

La presentación clara y atractiva de los fondos desempeña también un papel primordial a los ojos de los usuarios. Como señala Thierry Giappiconi (2), el amontonamiento de los libros en los estantes hace que, paradójicamente, la riqueza de la colección sea a la vez su principal *handicap*. Por ello es necesario evitar estanterías demasiado llenas, que sólo ofrezcan los lomos de los libros a la vista del usuario. Se prefiere un mobiliario diversificado, que permita presentar parte de los libros de frente, sobre todo en aquellas zonas próximas a la entrada que contienen los fondos de mayor uso.

La presentación de fondos por centros de interés proporciona una alternativa a la clasificación sistemática y favorece el acercamiento, especialmente a aquellos usuarios no habituales y poco familiarizados con la organización enciclopédica del conocimiento en que se apoya la clasificación tradicional.

Sugerencias

La creciente oferta de libros y otros materiales existente en la actualidad, hace que muchas veces el usuario se sienta perdido y desorientado dentro de la propia biblioteca sin saber por qué decirse. Las publicaciones especializadas y los suplementos literarios de los periódicos ofrecen abundante material, que nos permite presentar al usuario, semana tras semana, un amplio abanico de sugerencias acompañadas de pequeños carteles y recortes que le informen, estimulen y orienten en su elección. Estas pequeñas presentaciones pueden extenderse a todas las secciones de la

biblioteca y ser distribuidas por distintas zonas.

La variedad de criterios y la pluralidad de lo presentado permitirán que cada usuario encuentre aquello que quiera encontrar. Será un complemento modesto a las guías de lectura que la biblioteca edite, pero no por ello menos efectivo.

Las exposiciones temáticas de fondos, con periodicidad mensual o bimensual pueden completar este "sugereente" panorama.

Formación

No se pretende abordar aquí el complejo tema de los programas de formación de usuarios, sino sólo señalar algunas ideas que pueden funcionar de forma paralela a esa programación más elaborada.

- Realización semanal de una *visita guiada* a la biblioteca para aquellas personas que de forma individual y voluntaria deseen apuntarse a ella. La forma habitual de hacerlo es colocar a la entrada de la biblioteca un cartel anunciador con el día y hora fijado y una brevisima explicación del contenido de la misma. Esta práctica de la visita guiada semanal, muy extendida en las bibliotecas públicas europeas, favorece el acercamiento espontáneo del usuario a un conocimiento más profundo de las posibilidades de la biblioteca.

- Oferta de sesiones en distintas horas y días para aprender el manejo del OPAC.

- Circulación de un bibliotecario en aquellos momentos de mayor afluencia. Su misión será orientar a aquellos usuarios que se encuentran "perdidos" en la biblioteca, que no se han decidido a hacer una consulta formal en los puestos de información, pero que suelen aceptar de buen grado estas ayudas espontáneas.

Horarios y personal

El establecimiento de unos horarios amplios y adecuados a las formas de vida y a las características de la población de que se trate es otra de las cuestiones de importancia fundamental para el usuario.

En la mayoría de las Bibliotecas

Públicas del Estado se ha establecido un amplio y ambicioso horario de nueve a veintidós horas, que sin duda ha facilitado notablemente el acceso. Pero, como contrapartida, habría que señalar el hecho de que nunca coinciden en la biblioteca los dos turnos de personal que atienden los distintos servicios. Esto puede producir en ocasiones dificultades de coordinación e integración. Quizá merecería la pena valorar, en algunos casos, la conveniencia de cerrar una mañana o una tarde a la semana -como hacen otras instituciones culturales- para favorecer esta coordinación. No se puede hablar de atención al usuario, sin hacer una referencia explícita al personal, pieza clave sobre la que se asienta. La gestión adecuada del personal es de importancia primordial para la buena marcha de la biblioteca. Y dentro de ella las nociones de motivación, delegación de funciones, formación continua y trabajo en equipo aparecen como fundamentales.

Pero el tema de personal continúa siendo una cuestión pendiente en las bibliotecas españolas, pues todavía no ha sido abordado con el rigor y la importancia que merece. ¿Hasta cuando vamos a esperar?.

BIBLIOGRAFÍA

BERTRAND, A. M. y HERSENT, J. F.: "Les usagers et leur bibliothèque municipale". En: *Bull. Bibl. France*, t. 41, n° 6, 1996, pp. 8-16.

GIAPPICONI, T.: "La programmation de la nouvelle bibliothèque municipale de Fresnes". En: *Bull. Bibl. France*, t. 39, n° 3, 1994, pp. 38-45.

PINARD, J. y SAVARD, R. "Enquête de satisfaction et de besoins du public". En: *Bull. Bibl. France*, t. 41, n° 6, 1996, pp. 23-28

REVELLI, C.: "Alla ricerca della qualità totale". En: *Biblioteche oggi*, v. 12, n° 10, 1994, pp. 40-44.

VIDULLI, P. "A dimensione di utente". En: *Biblioteche oggi*, v.12, n°1, 1994, pp. 21-31.

* **Ramona Domínguez Sanjurjo**, Directora de la Biblioteca Pública del Estado de Salamanca.

NOTAS:

(1) Sanz Casado, E.: *Manual de estudios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

(2) Giappiconi, T.: "La programmation de la nouvelle bibliothèque municipale de Fresnes". En: *Bull. Bibl. France*, t. 39, n° 3, 1994.