

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

PARTE 3: LA IMAGEN DE LA BIBLIOTECA [ii]

INFORME DE LA OCLC [iii]

En las partes 1 y 2 de este informe, analizamos los datos relacionados con el uso que los encuestados hacen de las bibliotecas y su conocimiento y preferencia por diversas fuentes de información, incluidas las bibliotecas y sus recursos. Estudiamos la frecuencia de uso de los servicios bibliotecarios, cómo los encuestados se mantienen al día de estos servicios y su nivel de satisfacción con ellos.

En la parte 3, pasamos de analizar el uso y el conocimiento de las fuentes de información a presentar las respuestas relacionadas con las percepciones y la confianza que los usuarios tienen en la biblioteca. El acceso generalizado al contenido a través de la red está en su infancia y queda mucho por aprender sobre cómo los usuarios de la información seleccionan y establecen preferencias sobre los servicios y recursos electrónicos. ¿Cómo los usuarios analizan y valoran la información electrónica? ¿En qué y en quién confían? ¿Qué importancia tiene la biblioteca para los usuarios en comparación con otros recursos y servicios de la información disponibles en Internet? Los resultados de este estudio nos ofrecen algunas ideas.

A los encuestados se les pidió que ordenaran por importancia los criterios específicos que utilizaban para evaluar y verificar los recursos electrónicos. Los tres criterios principales utilizados son que la fuente *ofrezca información pertinente*, que proporcione *información gratuita* y que sea *información digna de crédito/fiable*.

Los encuestados confían en sí mismos para decidir si una fuente electrónica es digna de crédito. El sentido común y la experiencia personal son los criterios principales para decidirlo. Los encuestados también verifican la fiabilidad de la información a partir de la *reputación de la empresa, buscándola en diferentes sitios web* y

- 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.

contrastándola. Los encuestados creen que la información gratuita es fiable y, en la inmensa mayoría, no confían más en ella porque tengan que pagar. Pocos han pagado por obtener información.

Estudiamos la cuestión de la adecuación de los diferentes productos de información al “estilo de vida” o hábitos del usuario. La facilidad de uso es con frecuencia la clave principal tanto del uso actual como del futuro. Los encuestados piensan que los motores de búsqueda se adecúan perfectamente a sus hábitos mientras que las bibliotecas también se adecúan, pero no perfectamente.

Estudiamos las percepciones de los encuestados sobre la biblioteca y sus recursos de información haciéndoles una pregunta de tipo abierto sobre qué es lo primero que se les ocurre cuando piensan en las bibliotecas, tanto asociaciones positivas como negativas. En todos los países estudiados, los encuestados asocian las bibliotecas ante todo con los “libros”. No hay segundo puesto. Los encuestados proporcionaron miles de asociaciones positivas y negativas sobre las bibliotecas, siendo en general más numerosas las positivas. Las principales asociaciones positivas tienen que ver con los productos de la biblioteca (libros, otros materiales, ordenadores, etc.). La mayoría de las asociaciones negativas también tenían que ver con los productos y servicios, seguidas por las instalaciones.

A los encuestados se les preguntó que dijeran cuál creían que era el “principal objetivo de la biblioteca”. Mientras que una tercera parte indicó que el principal objetivo de la biblioteca son los “libros”, la mayoría (el 53%) dijo que el objetivo principal es la “información”.

1. EL VALOR DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS

El criterio principal que utilizan los encuestados para seleccionar la información electrónica es que “proporcione información pertinente”. “Que sea gratis” también es un factor importante.

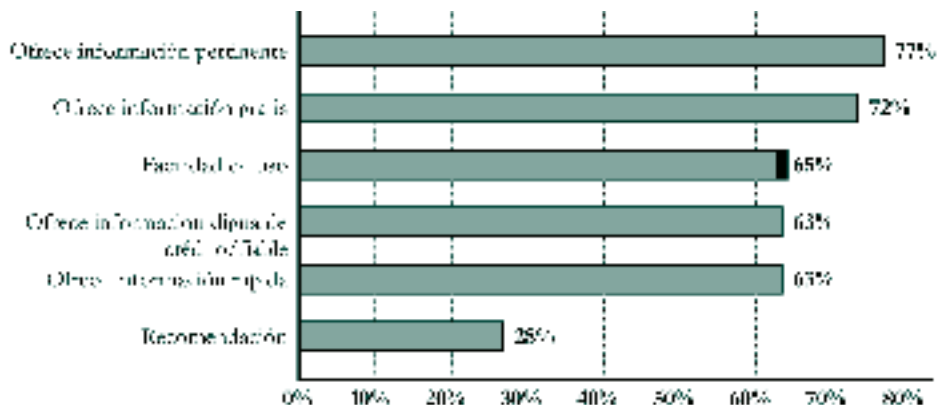
Los encuestados utilizan varios criterios para determinar el valor de las fuentes de información electrónica. Al contrario de lo que a menudo se considera como la ventaja principal del acceso a la información digital, la rapidez de la recuperación de la información no es el factor más importante que los encuestados utilizan para evaluar los recursos de información electrónica. Se seleccionaron tres criterios con más frecuencia que la rapidez. El 77% de todos los encuestados generalmente selecciona una fuente de información basándose en el criterio de que *ofrezca información pertinente*. Los encuestados también basan sus decisiones en si la fuente *ofrece información gratis* (72%) y si es *fácil de usar* (65%).

Sólo el 28% de los encuestados se basó en las *recomendaciones* de otros para seleccionar una fuente de información electrónica.

Evaluación de las fuentes de información – total de encuestados

¿Cómo decidió qué fuente de información electrónica utilizar?

(Seleccione todas las respuestas que considere pertinentes)



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 715.

Ofrece información pertinente es el criterio principal utilizado para evaluar un recurso de información en todos los países estudiados excepto el Reino Unido, en donde *ofrece información gratis* es el criterio seleccionado con más frecuencia (70%).

Evaluación de las fuentes de información — por país

¿Cómo decidió qué fuente de información electrónica utilizar?

(Seleccione todas las respuestas que considere pertinentes)

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Ofrece información pertinente	77%	82%	84%	67%	76%
Ofrece información gratis	72%	73%	69%	70%	73%
Facilidad de uso	65%	68%	62%	62%	66%
Ofrece información digna de crédito/fiable	63%	66%	67%	51%	65%
Ofrece información rápida	63%	69%	62%	64%	61%
Recomendación	28%	34%	30%	26%	26%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 715.

Ofrece información pertinente es también el factor más importante para determinar el valor de los recursos electrónicos en todos los grupos de edad de los Estados Unidos. La importancia relativa de la *facilidad de uso* como factor de decisión aumenta con la edad y se indicó como criterio de selección con un poco de más frecuencia que la *información fuese digna de crédito/fiable* por los encuestados de 25 años en adelante.

Evaluación de las fuentes de información – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Cómo decidió qué fuente de información electrónica utilizar?

(Seleccione todas las respuestas que considere pertinentes)

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Ofrece información pertinente	76%	71%	77%	77%	74%
Ofrece información gratis	73%	67%	74%	73%	73%
Facilidad de uso	66%	58%	62%	68%	68%
Ofrece información digna de crédito/fiable	65%	56%	66%	65%	67%
Ofrece información rápida	61%	61%	60%	61%	58%
Recomendación	26%	22%	39%	27%	22%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 715.

Evaluación de las fuentes de información – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Cómo decidió qué fuente de información electrónica utilizar?

(Seleccione todas las respuestas que considere pertinentes)

	Total de encuestados	Estudiantes universitarios
Ofrece información pertinente	77%	82%
Ofrece información gratis	72%	73%
Facilidad de uso	65%	64%
Ofrece información digna de crédito/fiable	63%	73%
Ofrece información rápida	63%	62%
Recomendación	28%	36%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 715.

2. EVALUACIÓN DE LA FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los encuestados confían en sí mismos para evaluar si la información electrónica es fiable

Los encuestados indican que utilizan varios criterios para seleccionar un recurso electrónico. Como se mencionó más arriba (Sección 3.1), el 63% de los encuestados indica que un criterio de evaluación importante es que *ofrezca información digna de crédito/fiable*.

Para conocer mejor los criterios que los encuestados utilizan para evaluar la fiabilidad de la información electrónica, se les pidió a los encuestados que seleccionaron este criterio que indicasen cómo valoran la fiabilidad. El 86% de todos los encuestados

indican que utiliza la *experiencia personal/el sentido común* para determinar la fiabilidad. Más de la mitad de los encuestados seleccionaron otros tres criterios: la *reputación de la empresa/institución*, la posibilidad de *encontrar la información en varios sitios web contrastándola* y *recomendación de una fuente de confianza*. Sólo un 1% de los encuestados indicaron que la información electrónica es fiable *porque cuesta dinero*.

Los encuestados estadounidenses de 14-24 años utilizan el *aspecto profesional del sitio web* para juzgar su fiabilidad más que otros grupos de edad estadounidenses, aproximadamente el doble que los encuestados de 25 años en adelante.

Los estudiantes universitarios se basan en su *experiencia personal/sentido común* y en la posibilidad de *encontrar la información en varios sitios web contrastándola* como la forma principal para evaluar la fiabilidad.

Factores determinantes de la fiabilidad de la información – por país

¿Cómo juzga si la información electrónica es fiable?

Nota: Sólo contestaron los encuestados que habían seleccionado “Ofrece información digna de crédito/fiable” en la pregunta 715.

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Experiencia personal/sentido común	86%	89%	86%	86%	85%
Reputación de la empresa/institución	75%	72%	86%	73%	73%
Posibilidad de encontrar la información en varios sitios web contrastándola	65%	62%	64%	57%	67%
Recomendación de una fuente de confianza	59%	61%	72%	56%	55%
Aspecto profesional del sitio web	28%	30%	28%	21%	28%
Por el autor	26%	26%	35%	15%	26%
El hecho de que cuesta dinero	1%	1%	2%	1%	1%
Otro	3%	4%	4%	1%	2%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 725.

Factores determinantes de la fiabilidad de la información – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Cómo juzga si la información electrónica es fiable?

Nota: Sólo contestaron los encuestados que habían seleccionado “Ofrece información digna de crédito/fiable” en la pregunta 715.

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Experiencia personal/sentido común	85%	83%	78%	88%	82%
Reputación de la empresa/institución	73%	79%	64%	75%	72%

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Posibilidad de encontrar la información en varios sitios web contrastándola	67%	72%	69%	69%	57%
Recomendación de una fuente de confianza	55%	59%	60%	55%	51%
Aspecto profesional del sitio web	28%	46%	45%	26%	16%
Por el autor	26%	29%	34%	25%	20%
El hecho de que cuesta dinero	1%	3%	1%	0%	0%
Otro	2%	3%	4%	2%	1%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 725.

Factores determinantes de la fiabilidad de la información – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Cómo juzga si la información electrónica es fiable?

Nota: Sólo contestaron los encuestados que habían seleccionado “Ofrece información digna de crédito/fiable” en la pregunta 715.

	Total de encuestados	Estudiantes universitarios
Experiencia personal/sentido común	86%	83%
Reputación de la empresa/institución	75%	69%
Posibilidad de encontrar la información en varios sitios web contrastándola	65%	71%
Recomendación de una fuente de confianza	59%	68%
Aspecto profesional del sitio web	28%	42%
Por el autor	26%	46%
El hecho de que cuesta dinero	1%	2%
Otro	3%	3%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 725.

3. CONFIANZA EN LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA Y LOS MOTORES DE BÚSQUEDA

Tanto las bibliotecas como los motores de búsqueda ofrecen información fiable

El 69% de los encuestados opina que la información obtenida de un motor de búsqueda es tan fiable como la obtenida de una fuente de información de la biblioteca. El 22% piensa que la información recibida de una biblioteca es más fiable que la información obtenida de un motor de búsqueda mientras que el 9% opina lo contrario.

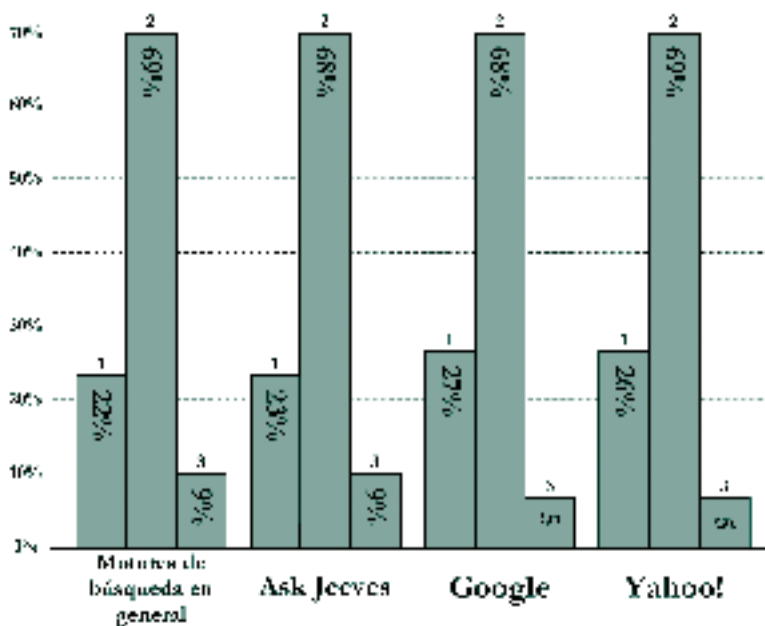
Los buscadores *Ask Jeeves*, *Google* and *Yahoo!* tienen aproximadamente el mismo nivel relativo de fiabilidad comparados con las fuentes de información de una biblioteca. Es de destacar que incluso aunque el uso varía considerablemente entre los motores de búsqueda (véase la Sección 1.2), el nivel de fiabilidad de los tres más usados es casi igual.

Los encuestados del Reino Unido y los Estados Unidos son los que con mayor frecuencia consideran que la fiabilidad de las bibliotecas y los motores de búsqueda es similar. Los encuestados canadienses son los que más confían en las bibliotecas.

Fiabilidad de las fuentes de la biblioteca frente a los motores de búsqueda – total de encuestados

Si piensa en el uso que hace de su biblioteca y lo que le agrada o desagrada de ella, ¿cree que la información que obtiene de las fuentes de la biblioteca es más o menos fiable comparada con la información obtenida de los motores de búsqueda?

1 = Fuentes de la biblioteca son más fiables 2 = Más o menos lo mismo 3 = Fuentes de la biblioteca son menos fiables

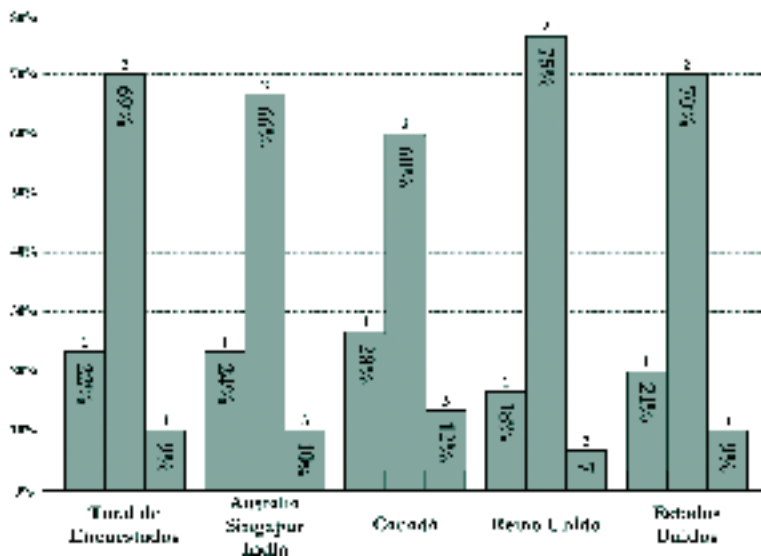


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

Fiabilidad de las fuentes de la biblioteca frente a los motores de búsqueda – por país

Si piensa en el uso que hace de su biblioteca y lo que le agrada o desagrada de ella, ¿cree que la información que obtiene de las fuentes de la biblioteca es más o menos fiable comparada con la información obtenida de los motores de búsqueda?

1 = Fuentes de la biblioteca son más fiables 2 = Más o menos lo mismo 3 = Fuentes de la biblioteca son menos fiables



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

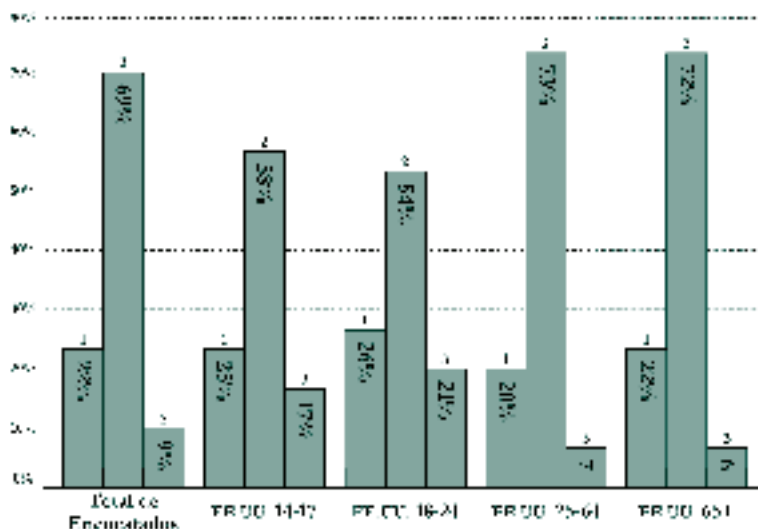
Los resultados indican que los encuestados estadounidenses más jóvenes (14-24 años) responden significativamente con mayor frecuencia que los recursos de la biblioteca son *menos fiables* que los motores de búsqueda. En los otros dos grupos de edad estadounidenses (25-64 años y mayores de 64 años), por cada 3 personas que opinan que las fuentes de la biblioteca son *más fiables* que los motores de búsqueda 1 opina lo contrario.

Aunque los motores de búsqueda se llevan utilizando relativamente poco tiempo, más del 70% de los encuestados estadounidenses de 25 años en adelante cree que ofrecen el mismo nivel de fiabilidad como proveedores de información que las bibliotecas.

Fiabilidad de las fuentes de la biblioteca frente a los motores de búsqueda a los motores de búsqueda – por edad (sólo los EE.UU.)

Si piensa en el uso que hace de su biblioteca y lo que le agrada o desagrada de ella, ¿cree que la información que obtiene de las fuentes de la biblioteca es más o menos fiable comparada con la información obtenida de los motores de búsqueda?

1 = Fuentes de la biblioteca son más fiables 2 = Más o menos lo mismo 3 = Fuentes de la biblioteca son menos fiables



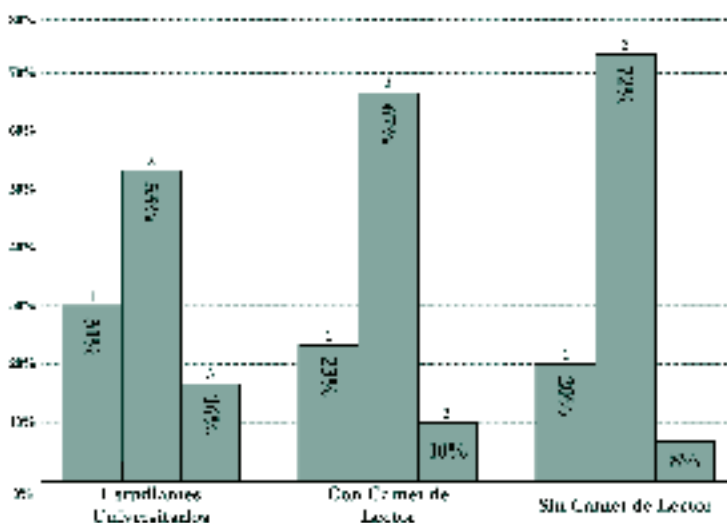
Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

Casi un tercio de los estudiantes universitarios indican que confían más en los recursos de la biblioteca que en los motores de búsqueda. El 53% considera que la información de los motores de búsqueda es tan fiable como la de las fuentes de la biblioteca. No existe una diferencia significativa entre los usuarios con y sin carnet de lector con respecto a la fiabilidad.

Fiabilidad de las fuentes de la biblioteca frente a los motores de búsqueda – estudiantes universitarios, usuarios con y sin carnet de lector

Si piensa en el uso que hace de su biblioteca y lo que le agrada o desagrada de ella, ¿cree que la información que obtiene de las fuentes de la biblioteca es más o menos fiable comparada con la información obtenida de los motores de búsqueda?

1 = Fuentes de la biblioteca son más fiables 2 = Más o menos lo mismo 3 = Fuentes de la biblioteca son menos fiables



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

4. INFORMACIÓN GRATUITA FRENTE A INFORMACIÓN DE PAGO

Los encuestados no confían más en la información por la que tienen que pagar que en la información obtenida gratuitamente

El cuestionario analizó otro aspecto de la confianza estudiando si los encuestados confían más en una fuente de información electrónica si tienen que pagar por ella. El 93% del total de los encuestados de los Estados Unidos dijeron no confiar más en la información porque tengan que pagar por ella. Esta postura se mantuvo constante en todos los países analizados e independientemente de si el encuestado tenía o no carnet de lector.

Los encuestados estadounidenses de 14 a 17 años son los que con mayor frecuencia (casi el 20%) que otros grupos de edad confían en una fuente de información si tienen que pagar por ella.

Información gratuita frente a información de pago — por País

¿Confiaría en una fuente de información electrónica más si tuviese que pagar por ella que si fuese gratuita?

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
No	92%	88%	94%	88%	93%
Si	8%	12%	6%	12%	7%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 755.

Información gratuita frente a información de pago – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Confiaría en una fuente de información electrónica más si tuviese que pagar por ella que si fuese gratuita?

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
No	93%	81%	87%	95%	92%
Si	7%	19%	13%	5%	8%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 755.

Información gratuita frente a información de pago – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Confiaría en una fuente de información electrónica más si tuviese que pagar por ella que si fuese gratuita?

	Total de encuestados	Estudiantes universitarios
No	92%	90%
Si	8%	10%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 755.

Información gratuita frente a información de pago – total de encuestados

¿Confiaría en una fuente de información electrónica más si tuviese que pagar por ella que si fuese gratuita?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 755.

Información gratuita frente a información de pago – por usuario con carnet de todos los países

¿Confiaría en una fuente de información electrónica más si tuviese que pagar por ella que si fuese gratuita?

	Total de encuestados	Con carnet de lector	Sin carnet de lector
No	92%	92%	90%
Sí	8%	8%	10%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 755.

PAGO POR INFORMACIÓN PROCEDENTE DE UNA FUENTE DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

La mayoría de los encuestados nunca han pagado por información

El cuestionario pidió a los encuestados que indicaran si han pagado alguna vez por información procedente de una fuente de información electrónica. El 88% dijo que no.

De entre los pocos encuestados que han pagado por información procedente de una fuente de información electrónica, casi una tercera parte o más han pagado por registrarse a un sitio web, por una suscripción o por un artículo (el 51%, 38% y 26% respectivamente).

Información gratuita frente a información de pago – total de encuestados

¿Ha pagado alguna vez por información procedente de una fuente de información electrónica? ¿Qué compró?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, preguntas 625 and 630.

El cuestionario también preguntó a los encuestados que habían comprado información de una fuente de información electrónica si en el futuro lo van a hacer con más, menos o igual frecuencia. El 59% dijo que la frecuencia permanecerá igual, el 25% que disminuirá y el 16% que aumentará. En líneas generales, el aumento previsto del uso de información gratuita fue similar en todos los países y en todos los grupos de edad de los Estados Unidos.

Compra de información en el futuro – por país

¿Prevé que pagará más frecuentemente, menos frecuentemente o aproximadamente igual por la información electrónica en el futuro?

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Más frecuentemente	16%	17%	16%	15%	11%
Lo mismo, aproximadamente	59%	56%	57%	67%	54%
Menos frecuentemente	25%	27%	27%	19%	34%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 635.

COMENTARIOS LITERALES SOBRE LA INFORMACIÓN GRATUITA FRENTE A LA INFORMACIÓN DE PAGO

¿Confiaría en una fuente de información más si tiene que pagar por ella que si es gratuita?

Los encuestados contribuyeron con 1.873 comentarios a una pregunta de tipo abierto que les preguntaba por qué sí o por qué no confiarían en una fuente electrónica más si tuvieran que pagar por la información. Las respuestas muestran una gran variedad de opiniones y expectativas con respecto a la información de pago que van desde la idea de que este tipo de información con frecuencia se considera más fiable debido a que es más probable que se haya analizado antes de su publicación a la idea de que puesto que hay tanta información gratuita que es fácil de conseguir es difícil justificar el pago.

La noción tradicional de que a mayor precio mayor calidad parece no ser válida para la información como producto de consumo. Hay una idea clara reflejada en los comentarios de que la información debe ser gratis y estar a disposición de todos.

Nota: Los comentarios se presentan aquí tal y como los expresaron los encuestados, incluidos los errores ortográficos, gramaticales y de puntuación.

Si supiera que la fuente era de buena reputación (por ej., New York Times), probablemente merecería la pena.

17 años, Estados Unidos.

Si confía en la información de una fuente de información gratuita, ¿por qué no confiarías en la información de una fuente por la que tienes que pagar? Puesto que yo comparo la información, sólo pagaría por ella, si necesitara más datos.

68 años, Australia.

Además, utilizo mi propio criterio y comparo los resultados con amigos y profesores. El tener que pagar por información no la hace más o menos fiable.

33 años, Singapur

Puesto que la información debería ser gratuita para que todo el mundo pueda aprender. Puedo fácilmente subirme en el coche e ir a la biblioteca para buscar la información sin tener que pagar por ella, ya que se puede obtener gratis en ella.

16 años, Estados Unidos

Pienso que se podría asumir que si tienes que pagar por algo esto debería ser fiable y veraz. La información obtenida de este modo probablemente necesita reunir ciertos criterios y además cuesta dinero al que la proporciona, por lo tanto éste necesita cobrar por proporcionarla. Por el contrario, cualquier persona puede proporcionar la información gratuita ya sea digna de confianza o no sin tener que reunir ciertos criterios.

24 años, Estados Unidos

No pienso que debería tener que pagar por información que puedo conseguir gratuitamente de otras fuentes en Internet o en mi biblioteca.

40 años, Reino Unido

¿Estás diciendo que si la información es gratuita, no es fiable?

52 años, Reino Unido

Demasiadas fuentes gratuitas desde páginas web, a bibliotecas, a radio, a otros medios de difusión para conseguir información gratis, pienso que sería casi imposible justificar el pago por lo que tantas fuentes ofrecen gratuitamente, tanto en línea como de otro modo.

35 años, Estados Unidos

¿Es que confiaría más en mis respuestas a este cuestionario, si tuviera que pagarme?:) El pago, aunque te compromete más psicológicamente, no valida la veracidad de la información que se obtiene. Las dos cosas son independientes.

38 años, Australia

5. VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la mayoría de los casos, los encuestados contrastan la información electrónica en otros sitios web para validarla.

El 65 por ciento de los encuestados evalúan la fiabilidad de las fuentes de la información electrónica contrastándolas con otras. (véase Parte 3.2).

El cuestionario analizó cómo los encuestados contrastan la información para validarla, dándoles una lista de posibles alternativas y pidiéndoles que dijeran cuál o cuales utilizan.

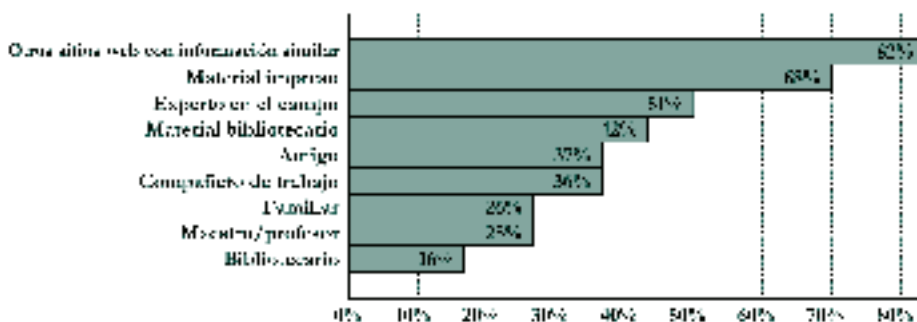
Más del 80 por ciento del total utilizan *Otros sitios web con información similar* como método de validación, seguido del *Material impreso* con un 68 por ciento.

Los *Bibliotecarios* es la fuente menos utilizada por todos los encuestados para validar la información, con un 16 por ciento, aunque su uso entre los estudiantes universitarios y los jóvenes estadounidenses de 14 a 17 años es considerablemente mayor, con un 36 y un 26 por ciento, respectivamente.

Fuentes contrastadas para validar la información – total de encuestados

¿Qué otra(s) fuente(s) utilizas para validar la información?

Nota: Sólo los encuestados que indicaron “encuentro/contrasto la información en varios sitios web” en la pregunta 725.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 735.

Aunque el uso de *Otros sitios web con información similar* es la opción favorita en todos los lugares estudiados, se observaron algunas diferencias entre países: el 9 por ciento de los encuestados del Reino Unido utiliza al *maestro/profesor* frente a un 32 por ciento en Canadá y el 25 por ciento del total. Los encuestados estadounidenses son los que menos utilizan al *bibliotecario*, con un 14 por ciento.

El uso del *material bibliotecario* para contrastar la información es relativamente uniforme en todos los países, oscilando aproximadamente entre el 40 y el 50 por

ciento. De nuevo, el uso del *material bibliotecario* es superior entre los estudiantes universitarios, con un 64 por ciento.

Fuentes contrastadas para validar la información – por país

¿Qué otra(s) fuente(s) utilizas para validar la información?

Nota: Sólo los encuestados que indicaron “encuentro/contrasto la información en varios sitios web” en la pregunta 725.

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Otros sitios web con información similar	82%	86%	78%	82%	82%
Material impreso	68%	68%	76%	53%	68%
Experto en el campo	51%	63%	54%	46%	48%
Material bibliotecario	42%	45%	48%	39%	40%
Amigo	37%	46%	48%	39%	32%
Compañero de trabajo	36%	38%	47%	39%	33%
Familiar	26%	30%	35%	20%	24%
Maestro/profesor	25%	28%	32%	9%	26%
Bibliotecario	16%	19%	22%	15%	14%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 735.

Fuentes contrastadas para validar la información – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Qué otra(s) fuente(s) utilizas para validar la información?

Nota: Sólo los encuestados que indicaron “encuentro/contrasto la información en varios sitios web” en la pregunta 725.

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Otros sitios web con información similar	82%	79%	78%	85%	75%
Material impreso	68%	63%	65%	70%	61%
Experto en el campo	48%	40%	51%	51%	36%
Material bibliotecario	40%	47%	58%	37%	36%
Amigo	32%	54%	35%	29%	34%
Compañero de trabajo	33%	10%	21%	41%	15%
Familiar	24%	34%	33%	20%	29%
Maestro/profesor	26%	70%	60%	16%	19%
Bibliotecario	14%	26%	32%	10%	10%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 735.

Fuentes contrastadas para validar la información – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Qué otra(s) fuente(s) utilizas para validar la información?

Nota: Sólo los encuestados que indicaron “encuentro/contrasto la información en varios sitios web” en la pregunta 725.

	Total de encuestados	Estudiantes unviersitarios
Otros sitios web con información similar	82%	80%
Material impreso	68%	76%
Experto en el campo	51%	59%
Material bibliotecario	42%	64%
Amigo	37%	35%
Compañero de trabajo	36%	37%
Familiar	26%	29%
Maestro/profesor	25%	78%
Bibliotecario	16%	36%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 735.

Fuentes contrastadas para validar la información – por usuario con carnet de todos los países

¿Qué otra(s) fuente(s) utilizas para validar la información?

Nota: Sólo los encuestados que indicaron “encuentro/contrasto la información en varios sitios web” en la pregunta 725.

	Total de encuestados	Con carnet de lector	Sin carnet de lector
Otros sitios web con información similar	82%	84%	76%
Material impreso	68%	72%	53%
Experto en el campo	51%	53%	43%
Material bibliotecario	42%	50%	13%
Amigo	37%	37%	37%
Compañero de trabajo	36%	37%	35%
Familiar	26%	26%	27%
Maestro/profesor	25%	30%	10%
Bibliotecario	16%	19%	4%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 735.

FUENTES DE CONFIANZA USADAS PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN

Los expertos, otros sitios web y el material impreso son las principales fuentes de confianza utilizadas para validar la información. El dos por ciento de los encuestados recurren al bibliotecario como fuente fiable de información.

Mientras que el 65 por ciento de los encuestados evalúa la fiabilidad de los recursos electrónicos *buscando/contrastando la información en varios sitios web*, el 59 por ciento indica que *se fía de las recomendaciones que le han sugerido una fuente de confianza*. Se les dieron 9 opciones para que escogieran una: el 99 por ciento utiliza un *experto en el campo* para determinar si la información electrónica es fiable, el 17 por ciento utiliza *otros sitios web con información similar*, mientras que el 2 por ciento recurren a los *bibliotecarios*.

Los estudiantes universitarios utilizan a sus *profesores* como fuentes fiables para validar la información, más que ninguna otra fuente. Los usuarios con carnet de lector son los que menos varían entre las fuentes de las que se fían para validar la información.

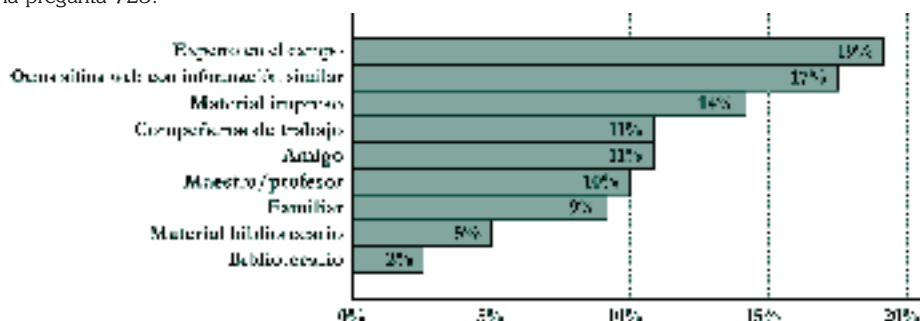
En general, los encuestados utilizan una gran variedad de fuentes, aunque hay diferencias entre países: el 23 por ciento del Reino Unido confía en sus *compañeros de trabajo*, el doble del total de los encuestados, que es el 11 por ciento. Por el contrario, sólo el 9 por ciento de los estadounidenses los utilizan como fuentes de validación.

Los estadounidenses de entre 14 y 17 años confían más en sus *maestros/profesores* como fuentes fiables de validación, mientras que los mayores de 65 años utilizan a los *expertos, el material impreso y los familiares*. Sólo el 2 por ciento de los estudiantes universitarios de todos los países confía en los *bibliotecarios* como fuentes de validación.

Fuentes de confianza para validar la información – total de encuestados

¿Quién o cuál es la fuente de confianza que utiliza con más frecuencia?

Nota: Sólo contestaron aquellos que habían escogido “Recomendación de una fuente de confianza” en la pregunta 725.



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 745.

Fuentes de confianza para validar la información – por país

¿Quién o cuál es la fuente de confianza que utiliza con más frecuencia?

Nota: Sólo contestaron aquellos que habían escogido “Recomendación de una fuente de confianza” en la pregunta 725.

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Experto en el campo	19%	23%	19%	15%	19%
Otros sitios web con información similar	17%	18%	16%	14%	17%
Material impreso	14%	15%	8%	9%	16%
Amigo	11%	13%	16%	10%	9%
Compañero de trabajo	11%	11%	12%	23%	9%
Maestro/profesor	10%	6%	11%	8%	11%
Familiar	9%	6%	8%	10%	10%
Material bibliotecario	5%	5%	6%	5%	5%
Bibliotecario	2%	2%	1%	4%	1%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 745.

Fuentes de confianza para validar la información – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Quién o cuál es la fuente de confianza que utiliza con más frecuencia?

Nota: Sólo contestaron aquellos que habían escogido “Recomendación de una fuente de confianza” en la pregunta 725

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Experto en el campo	19%	9%	4%	23%	20%
Otros sitios web con información similar	17%	10%	13%	19%	12%
Material impreso	16%	14%	7%	17%	21%
Amigo	9%	17%	8%	8%	10%
Compañero de trabajo	9%	0%	4%	12%	4%
Maestro/profesor	11%	33%	40%	4%	6%
Familiar	10%	9%	10%	7%	21%
Material bibliotecario	5%	2%	10%	5%	1%
Bibliotecario	1%	4%	2%	1%	1%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 745.

Fuentes de confianza para validar la información – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Quién o cuál es la fuente de confianza que utiliza con más frecuencia?

Nota: Sólo contestaron aquellos que habían escogido “Recomendación de una fuente de confianza” en la pregunta 725.

	Total de Encuestados	Estudiantes unversitarios
Experto en el campo	19%	9%
Otros sitios web con información similar	17%	15%
Material impreso	14%	13%
Amigo	11%	3%
Compañero de trabajo	11%	2%
Maestro/profesor	10%	45%
Familiar	9%	4%
Material bibliotecario	5%	6%
Bibliotecario	2%	2%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 745.

La fuente de confianza usada más frecuentemente para validar los recursos de información electrónica variaba dependiendo de si los encuestados tienen carnet de lector o no. Los que no, confían en sus *compañeros de trabajos* más que los que lo tienen, el 21 y 9 por ciento, respectivamente. Los usuarios sin carnet generalmente no seleccionan el *material bibliotecario* o *los bibliotecarios* como fuentes fiables.

Fuentes de confianza para validar la información – total de encuestados, usuarios con carnet de lector y usuarios sin carnet de lector en todos los países

¿Quién o cuál es la fuente de confianza que utiliza con más frecuencia?

Nota: Sólo contestaron aquellos que habían escogido “Recomendación de una fuente de confianza” en la pregunta 725

	Total de encuestados	Con carnet de lector	Sin carnet de lector
Experto en el campo	19%	18%	25%
Otros sitios web con información similar	17%	16%	18%
Material impreso	14%	16%	6%
Amigo	11%	10%	14%
Compañero de trabajo	11%	9%	21%
Maestro/profesor	10%	12%	3%
Familiar	9%	8%	10%
Material bibliotecario	5%	6%	0%
Bibliotecario	2%	2%	0%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 745.

6. BIBLIOTECAS - ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS

Los “Libros” y la “información” son los dos aspectos más positivos en relación con las bibliotecas, mientras que el aspecto más negativo son los “servicios de atención al usuario”.

Se le pidió a los encuestados que indicaran con sus propias palabras dos aspectos positivos y dos negativos en relación con las bibliotecas. Se recogieron 5.271 comentarios positivos de 3.034 encuestados (una media de 1,74 comentarios por persona) y 4.793 comentarios negativos de 2.985 encuestados (una media de 1,61 comentarios por persona) que se agruparon en cuatro categorías: Productos, Servicios de Atención al Usuario, Personal e Instalaciones/Entorno (como muestra la siguiente tabla). Los comentarios de los encuestados sobre los libros fueron tanto muy positivos como muy negativos.

En general, los aspectos positivos son los mismos por los que siempre se han valorado las bibliotecas: ofrecer gratuitamente material y recursos para satisfacer las necesidades de información del individuo. Por el contrario, muchos de los aspectos negativos están relacionados con la disponibilidad y condiciones de acceso a estos materiales y recursos.

Los encuestados proporcionaron más de 3.100 comentarios positivos con respecto a los productos que contiene la biblioteca que fue la categoría con un mayor número de valoraciones positivas, aunque también fue la que más comentarios negativos recibió, con un 35 por ciento. Entre las valoraciones negativas estaban material/información obsoleta o no disponible, ordenadores anticuados y una colección con poca variedad.

Otros aspectos negativos mencionados con frecuencia están relacionados con las instalaciones y el entorno, con un 26 por ciento, en especial el nivel de ruido (demasiado alto o demasiado tranquilo), la aglomeración, pocas plazas de aparcamiento y la necesidad de tener que desplazarse a la biblioteca.

Los comentarios negativos sobre los servicios de atención al usuario superan los positivos, siendo el horario reducido de la biblioteca el aspecto más negativo. Otros aspectos negativos mencionados frecuentemente son el cobro por algunos servicios, normas de devolución muy estrictas y otras cuestiones relacionadas con la política de la biblioteca.

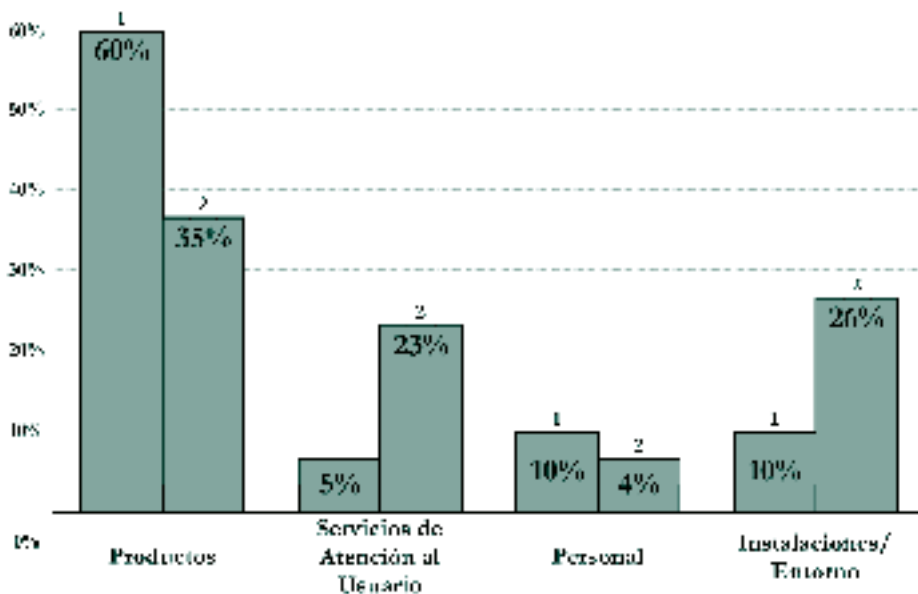
Entre los encuestados estadounidenses, los mayores de 65 años son los que más valoran positivamente al personal de la biblioteca, mientras que los jóvenes de 14 a 17 años son los que menos.

Para ver las tablas de datos completas, consulte el Apéndice A (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appa.pdf).

Aspectos positivos y negativos de las bibliotecas – total de encuestados

Mencione dos aspectos positivos y dos negativos en relación con la biblioteca.

1 = Aspectos positivos (n=3.034) 2 = Aspectos negativos (n=2.985)



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812.

Los datos obtenidos son relativamente homogéneos en todos los países, sobre todo en lo que se refiere a los aspectos positivos, mientras que los comentarios negativos muestran más variedad. Por ejemplo, los encuestados canadienses aportaron más comentarios negativos sobre los servicios de atención al cliente que otros países y los británicos más valoraciones negativas sobre las instalaciones y el entorno.

Entre los encuestados estadounidenses, los mayores de 65 años fueron los que más comentarios positivos aportaron en relación con el personal y los servicios de atención al usuario, mientras que los jóvenes de 14 a 17 años fueron los que más valoraciones positivas ofrecieron sobre los libros con un 22 por ciento, aunque un 13 por ciento de ellos también los valoró negativamente.

Aspectos positivos y negativos de las bibliotecas – por país

Mencione dos aspectos positivos y dos negativos en relación con la biblioteca.

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Productos					
Libros	18%	16%	17%	21%	18%
Información	14%	16%	14%	14%	14%
Material	9%	9%	10%	12%	9%
Gratuito	8%		8%	7%	11%
Ordenadores	3%	2%	3%	3%	4%
Recursos	3%	3%	4%	2%	4%
Facilidad	3%	4%	4%	4%	3%
Personal					
Personal	10%	9%	10%	10%	11%
Instalaciones/Entorno					
Entorno	10%	11%	9%	7%	11%
Servicios de Atención al Usuario					
Servicio	5%	5%	6%	4%	4%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812a.

Aspectos positivos y negativos de las bibliotecas – por edad (sólo los EE.UU.)

Mencione dos aspectos positivos y dos negativos en relación con la biblioteca.

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Productos					
Libros	18%	22%	16%	18%	13%
Información	14%	14%	18%	13%	13%
Material	9%	7%	7%	12%	13%
Gratuito	8%	8%	8%	9%	4%
Ordenadores	4%	4%	5%	4%	3%
Recursos	4%	3%	5%	5%	2%
Facilidad	3%	2%	3%	3%	3%
Personal					
Personal	11%	8%	9%	11%	17%
Instalaciones/Entorno					
Entorno	11%	12%	11%	9%	8%
Servicios de Atención al Usuario					
Servicio	4%	4%	2%	4%	6%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812a.

ASPECTOS POSITIVOS

Productos

Libros: El 18 por ciento de los encuestados aportaron comentarios positivos relacionados con los libros como, por ejemplo, “libros gratuitos”, “muchos libros y diversos”, “préstamo de libros”, “buenos libros”, “disponibilidad de los libros”, “consultar/hojear libros” y “libros actuales”.

Información: El 14 por ciento de los encuestados proporcionó ideas positivas relacionadas con la información como, por ejemplo, “acceso” a información “gratuita”, “fiable”, “digna de confianza”, “precisa”, “actual” y “exhaustiva”.

Material: El 9 por ciento ofrecieron comentarios positivos relacionados con el material bibliotecario como, por ejemplo, “acceso” y “préstamo” de una “gran cantidad” de material “variado” y “gratuito”.

Gratuito: El 8 por ciento de los encuestados tenía una opinión positiva relacionada con el concepto de “gratis” o “acceso gratuito”.

Ordenadores: El 3 por ciento ofreció comentarios positivos relacionados con el acceso a los ordenadores o Internet.

Recursos: El 3 por ciento habló positivamente del acceso a recursos gratuitos o de una gran variedad.

Fácil de acceder/encontrar: El 3 por ciento mencionó la facilidad de acceso o búsqueda de la información o recursos.

Instalaciones/Entorno

El 10 por ciento de los encuestados comentó positivamente sobre la biblioteca en relación con:

- Entorno tranquilo
- Entorno agradable y cómodo
- Ambiente de trabajo

Personal

El 10 por ciento también ofreció comentarios positivos relacionados con el personal de la biblioteca, por ejemplo, como:

- Servicial
- Amable
- Entendido en el tema
- Disponible

Servicios de Atención al Usuario

El 5 por ciento comentó positivamente sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas como:

- El catálogo en línea
- Estar abiertas al público
- Préstamo interbibliotecario y cooperación con otras bibliotecas
- La posibilidad de acceso y búsqueda por uno mismo
- La posibilidad de poder consultar y llevarse material en préstamo
- La forma en que están organizadas
- El horario

Aspectos negativos de las bibliotecas – por país

Mencione dos aspectos negativos en relación con la biblioteca.

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Productos					
Libros	13%	16%	14%	14%	11%
Material	10%	10%	12%	8%	10%
Información	7%	9%	8%	6%	6%
Pérdida de tiempo	3%	4%	3%	1%	3%
Ordenadores	2%	2%	2%	2%	3%
Instalaciones/Entorno					
Entorno	11%	11%	8%	15%	11%
Desplazamiento	7%	8%	7%	6%	7%
Inconveniente	5%	5%	5%	5%	5%
Aburridol	2%		1%	1%	4%
Servicios de Atención al Usuario					
Servicio	23%	19%	28%	20%	23%
Personal					
Personal	4%	3%	2%	4%	5%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812b.

Aspectos negativos de las bibliotecas – por edad (sólo los EE.UU.)

Mencione dos aspectos negativos en relación con la biblioteca.

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Productos					
Libros	11%	13%	12%	10%	10%
Material	10%	9%	10%	8%	8%
Información	6%	4%	9%	6%	5%
Pérdida de tiempo	3%	4%	4%	2%	2%
Ordenadores	3%	3%	3%	1%	4%
Instalaciones/Entorno					
Entorno	11%	12%	14%	9%	11%
Desplazamiento	7%	5%	5%	10%	11%
Inconveniente	5%	4%	3%	7%	5%
Aburrido	2%		5%	3%	9%
Servicios de Atención al Usuario					
Servicio	23%	23%	23%	26%	21%
Personal					
Personal	5%	9%	5%	3%	4%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812b.

ASPECTOS NEGATIVOS

Productos

Libros: El 13 por ciento de los encuestados aportó comentarios negativos en relación con los libros de la biblioteca, como:

- No disponibles
- Difícil de acceder
- Pesados
- No son lo que necesito
- Obsoleto
- No están cuidados/sucios
- Falta de variedad

Otros encuestados indicaron que hay demasiados libros y que es necesario devolverlos a la biblioteca.

Material: El 10 por ciento ofreció comentarios negativos sobre el material de la biblioteca como:

- Variedad limitada
- Dificultad de acceso/búsqueda, uso
- No relevante
- Fuera de préstamo
- No disponible
- Obsoleto
- No está cuidado/sucio

Información: El 7 por ciento comentó negativamente sobre la información con comentarios como:

- Dificultad de acceso/búsqueda/uso
- No disponible
- Demasiada
- Obsoleta
- No relevante
- Variedad limitada

Ordenadores: El 2 por ciento aportó comentarios negativos en el siguiente sentido:

- Ordenadores obsoletos
- Ordenadores que no están disponibles
- Uso de filtros de Internet

Pérdida de Tiempo: El 3 por ciento de los encuestados comentaron negativamente que el uso de la biblioteca conlleva mucho tiempo.

Instalaciones/Entorno

El 11 por ciento comentó negativamente sobre el entorno de la biblioteca:

- Demasiado silencio
- Demasiado ruido
- Demasiada gente
- Aparcamiento limitado
- Demasiado pequeño
- Distribución confusa
- Sucio
- Vagabundos
- Falta de seguridad

Desplazamiento: El 7 por ciento comentó negativamente sobre la necesidad de desplazarse hasta la biblioteca.

Aburrido: El 2 por ciento indicó que las bibliotecas son aburridas.

Inconveniente: El 5 por ciento dijo que la biblioteca no les viene a mano.

Servicios de Atención al Usuario

El 23 por ciento contribuyó comentarios negativos relacionados con:

- Horario de apertura limitado
- Tarifas y políticas asociadas con el uso de la biblioteca
- Fechas de devolución rígidas y otras limitaciones del préstamo
- Uso del catálogo en línea
- Servicio pobre

Personal

El 4 por ciento proporcionó comentarios negativos relacionados con el personal:

- Poco amable
- No disponible
- Falta de formación
- Poco servicial

7. ADECUACIÓN AL ESTILO DE VIDA DEL USUARIO

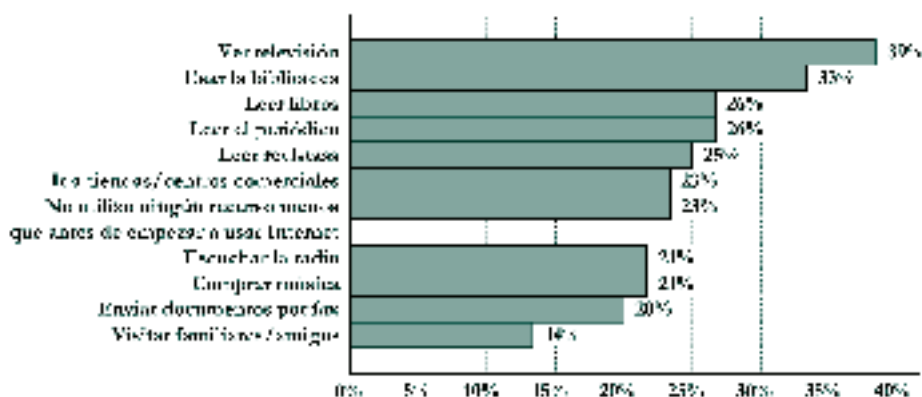
Los encuestados leen menos y usan menos la biblioteca desde que empezaron a utilizar Internet

Ver la televisión, usar la biblioteca, leer libros y leer el periódico son las cuatro actividades que los encuestados dicen que hacen con menos frecuencia desde que empezaron a utilizar Internet, mientras que el 14% dicen que visitan con menos frecuencia a su familia y/o amigos.

El Apéndice A (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appa.pdf) incluye tablas que muestran las actividades que han disminuido debido al uso de Internet, divididas por país, edad (sólo en el caso de los encuestados estadounidenses), estudiantes universitarios y usuarios con/sin carnet de lector.

Uso disminuido debido al uso de internet – total de encuestados

¿Qué actividades realiza menos frecuentemente desde que empezó a usar Internet?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 415.

FUENTES DE INFORMACIÓN Y ADECUACIÓN AL ESTILO DE VIDA

Más de la mitad de los encuestados dicen que los buscadores se adecúan perfectamente a su estilo de vida

Entender la compatibilidad de un producto o servicio con el estilo de vida o hábitos de consumo de una persona nos puede dar una idea de cómo un individuo puede usar ese producto o un producto o servicio alternativo en el futuro.

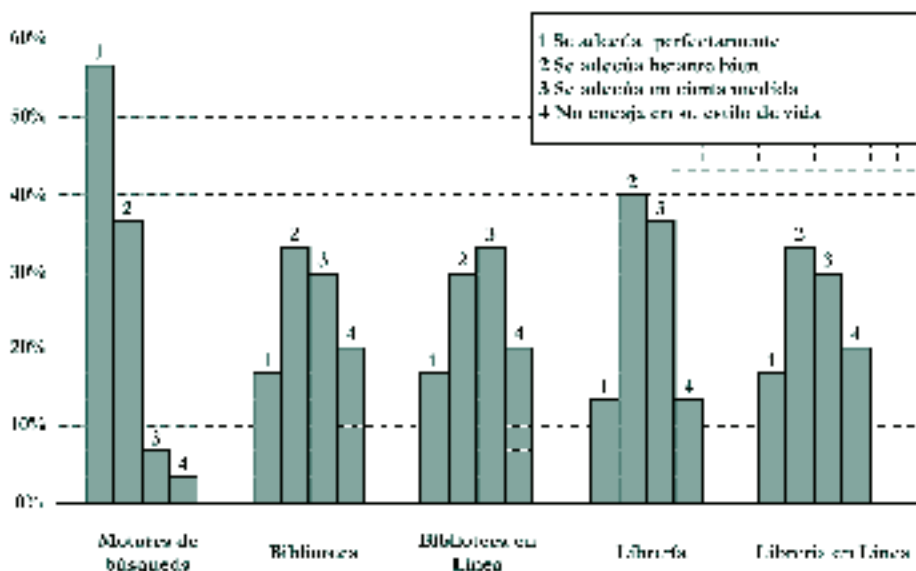
Los encuestados evaluaron si los motores de búsqueda, las bibliotecas, las bibliotecas en línea, las librerías y las librerías en línea como fuentes de información se adecúan o no a su estilo de vida.

El 55% de todos los encuestados piensan que los motores de búsqueda *se adecúan perfectamente* a su estilo de vida y el 90% que *se adecúan bastante bien o perfectamente* frente a un 49% que opinan que la biblioteca también *se adecúa bastante bien o perfectamente*. La adecuación de los motores de búsqueda al estilo de vida es mucho menor en el caso de los encuestados estadounidenses mayores de 65 años que en el caso de los otros grupos de edad.

En el caso de los usuarios con carnet de lector, todas las fuentes de información se adecúan más *perfectamente a su estilo de vida* que en el caso de los usuarios sin carnet y, además, es cuatro veces más probable que consideren que las bibliotecas *se adecúan perfectamente a su estilo de vida*.

Fuentes de información según la adecuación al estilo de vida – total de encuestados

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que ...?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

Fuentes de información que se adecúan perfectamente al estilo de vida – por país

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que se adecúa perfectamente a su estilo de vida?

	Total de encuestados	Australia Singapur India	Canadá	Reino Unido	Estados Unidos
Motores de búsqueda	55%	62%	55%	53%	54%
Biblioteca	17%	17%	18%	12%	18%
Biblioteca en línea	15%	16%	18%	11%	15%
Librería	14%	13%	16%	9%	15%
Librería en línea	16%	15%	17%	16%	16%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

Fuentes de información que se adecúan perfectamente al estilo de vida – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que se adecúa perfectamente a su estilo de vida?

	Total de encuestados de EE.UU.	EE.UU. 14-17	EE.UU. 18-24	EE.UU. 25-64	EE.UU. 65+
Motores de búsqueda	54%	52%	54%	58%	38%
Biblioteca	18%	17%	17%	17%	22%
Biblioteca en línea	15%	10%	14%	16%	10%
Librería	15%	16%	17%	15%	11%
Librería en línea	16%	10%	19%	18%	10%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

Fuentes de información que se adecúan perfectamente al estilo de vida – por estudiantes universitarios de todos los países

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que se adecúa perfectamente a su estilo de vida?

	Total de encuestados	Estudiantes unviersitarios
Motores de búsqueda	55%	64%
Biblioteca	17%	24%
Biblitoeca en línea	15%	30%
Librería	14%	21%
Librería en línea	16%	24%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

Fuentes de información que se adecúan perfectamente al estilo de vida – por usuario con carnet de todos los países

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que se *adecúa perfectamente* a su estilo de vida?

	Con carnet de lector	Sin carnet de lector
Motores de búsqueda	57%	52%
Biblioteca	22%	5%
Biblioteca en línea	18%	7%
Librería	15%	10%
Librería en línea	18%	11%

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

BIBLIOTECAS EN LÍNEA Y ADECUACIÓN AL ESTILO DE VIDA

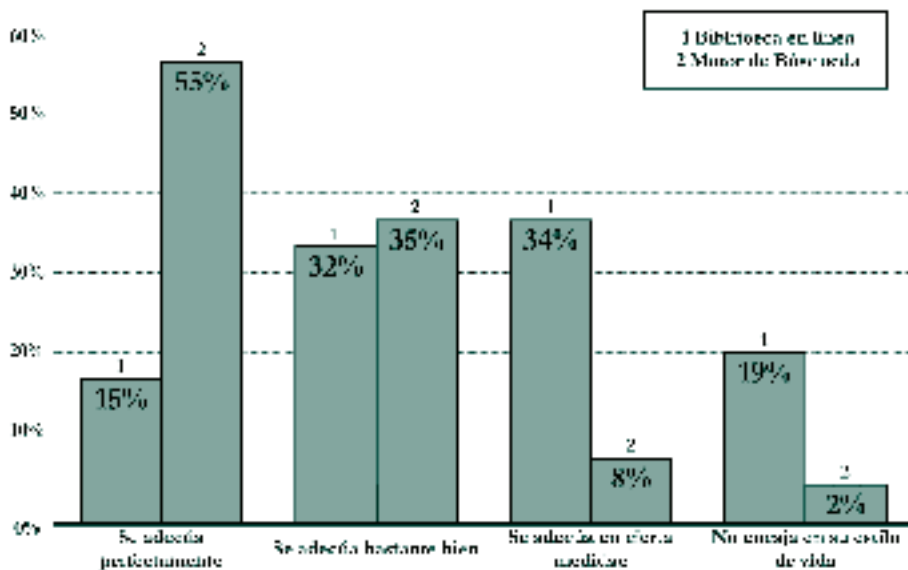
El 90% de los encuestados considera que los motores de búsqueda se adecúan bastante bien a su estilo de vida

Cerca del 50% piensa que las bibliotecas en línea se adecúan bastante bien a su estilo de vida.

Aunque a ambas fuentes de información se accede a través de Internet, hay muchos más encuestados que consideran que los motores de búsqueda se *adecúan perfectamente* a su estilo de vida sobre las bibliotecas en línea. Sólo el 15% de todos los encuestados dice que las bibliotecas en línea se *adecúan perfectamente* a su estilo de vida en comparación con el 55% que piensa que son los motores de búsqueda los que se *adecúan perfectamente* a su estilo de vida. Los estudiantes universitarios son los que con más frecuencia encuentra que la biblioteca en línea se *adecúa perfectamente* a su estilo de vida, con un 30%.

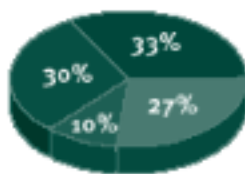
Las bibliotecas en línea comparadas con los buscadores – total de encuestados

¿Teniendo en cuenta cada fuente de información y sus necesidades de información y estilo de vida, diría que...?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

Las bibliotecas en línea y la adecuación al estilo de vida – por estudiantes universitarios de todos los países



30 = Se adecúa perfectamente
 33% = Se adecúa bastante bien
 27% = Se adecúa en cierta medida
 10% = No encaja en su estilo de vida

Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1345.

8. LIBROS - LA IMAGEN DE LA BIBLIOTECA

La imagen de la biblioteca son los “Libros”

En la introducción de este informe, indicamos que uno de los objetivos más importante de este proyecto era empezar a comprender mejor la imagen que se tiene de la “Biblioteca”.

¿Qué piensan los usuarios de la información sobre las bibliotecas? ¿Cómo identifican a las bibliotecas en un mundo donde hay cada vez más alternativas? ¿Cuál es la imagen de la “Biblioteca” desde el punto de vista del usuario de información en línea?

La Asociación Americana de Marketing define la “imagen de un producto” como “la percepción que una persona tiene sobre un producto. Es el reflejo perfecto (aunque no puede ser completamente fiel) de la esencia del producto. Es lo que la gente cree sobre un producto, sus ideas, sentimientos y expectativas”. [iv]

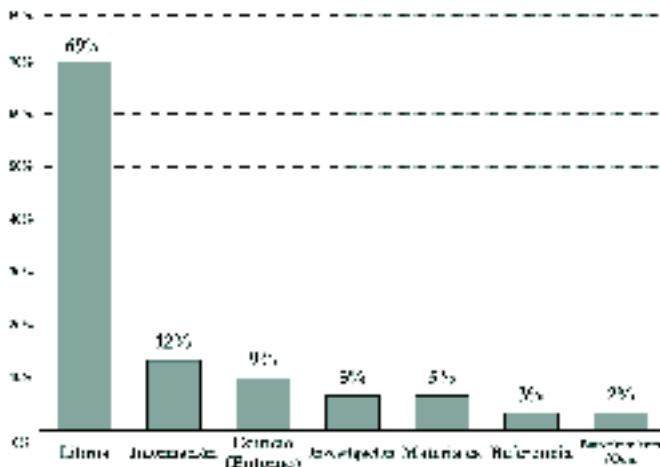
Hicimos una serie de preguntas en este cuestionario para ayudarnos a recoger información sobre la imagen de la biblioteca y sobre las ideas, sentimientos y expectativas de los usuarios de la información. Hicimos la siguiente pregunta abierta: “¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una biblioteca?” Se recogieron 3.785 comentarios textuales de 3.163 encuestados que se agruparon por temas. Aproximadamente el 70% de los encuestados de todos los países y edades (sólo en el caso de los estadounidenses) asocian las bibliotecas, ante todo, con los *libros* y sin competencia alguna.

En el Apéndice A (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appa.pdf) se incluyen las tablas con datos sobre qué es lo primero que los usuarios asocian con las bibliotecas, divididas por país, edad (en el caso de los estadounidenses), estudiantes universitarios y usuarios con/sin carnet de lector.

iv. <http://www.marketingpower.com/mg-dictionary.php?Searched=1&SearchFor=brand%20image> (consultado el 15 de octubre, del 2005).

Primer pensamiento sobre las bibliotecas – total de encuestados

¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una biblioteca?

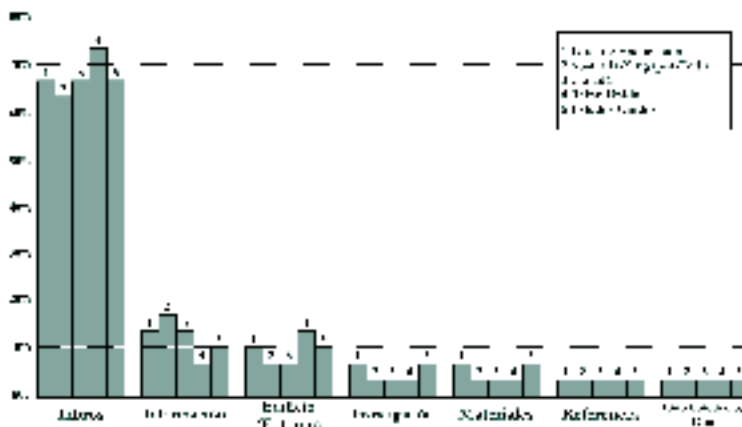


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807.

Nota: Estos porcentajes se han calculado dividiendo el total de comentarios por el total de encuestados. Algunos encuestados decidieron hacer más de un comentario que también se han incluido en el total.

Primer pensamiento sobre las bibliotecas – por país

¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una biblioteca?

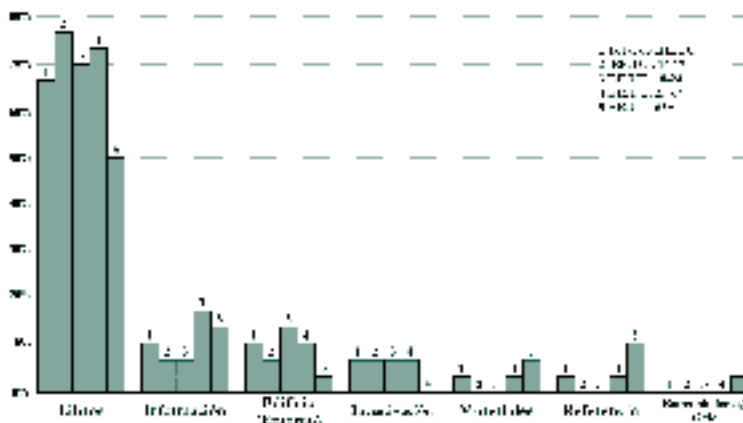


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807.

Nota: Estos porcentajes se han calculado dividiendo el total de comentarios por el total de encuestados. Algunos encuestados decidieron hacer más de un comentario que también se han incluido en el total.

Primer pensamiento sobre las bibliotecas - por edad (sólo los EE.UU.)

¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una biblioteca?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807.

Nota: Estos porcentajes se han calculado dividiendo el total de comentarios por el total de encuestados. Algunos encuestados decidieron hacer más de un comentario que también se han incluido en el total.

OTROS CONCEPTOS ASOCIADOS A LA IMAGEN DE LA BIBLIOTECA

“Gratis”, “acceso” e “Información” se mencionan ocasionalmente

También se analizaron las respuestas de 3.163 encuestados buscando referencia a temas o aspectos secundarios que pudieran ayudarnos a entender mejor la imagen de la biblioteca. Las palabras “libro” o “libros” se mencionaron 2.152 veces, seguida muy de lejos por “información”, 291 veces, y “gratis”, 70 veces. Otras palabras que también se mencionaron con mucha menor frecuencia fueron “acceso”, el “edificio”, el “bibliotecario” y la biblioteca como “lugar de información”, aunque la respuesta con una mayoría aplastante fue que “la imagen de la biblioteca son los libros”.

Por otro lado, las palabras que utilizan frecuentemente los bibliotecarios para describir las bibliotecas y sus servicios incluyen “confianza”, “privacidad”, “información fiable”, “información de calidad”, “educación”, “aprendizaje”, “comunidad” y “acceso”. Analizamos las más de 3.500 respuestas que los 3.163 encuestados dieron a la pregunta “¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en la biblioteca?” para ver cuántas veces se mencionan las palabras “confianza”, “calidad”, “fiabilidad”, “educación” y “privacidad” y otras para describir la imagen de la biblioteca.

Las palabras *confianza*, *fiabilidad* y *privacidad* nunca se utilizaron, *comunidad* una vez, *calidad* dos veces, *educación* cuatro veces, *aprendizaje* 9 veces, *gratis* 70 veces, mientras que los *libros* 2.152 veces.

También se examinaron los conceptos asociados a la imagen de la biblioteca analizando las respuestas que los encuestados dieron a la pregunta “Indique dos aspectos positivos y dos negativos que relacione con la biblioteca” (Parte 3.6) y comparándolos con la lista de características que los bibliotecarios atribuyen tradicionalmente a las bibliotecas:

Conceptos positivos asociados
a la biblioteca
Total de palabras

- Fiabilidad – 0
- Calidad – 1
- Privacidad – 2
- Confianza – 14
- Comunidad – 21
- Educación – 25
- Ocio – 36
- Aprendizaje – 89
- Internet/web – 91
- Conocimiento – 92
- Investigación – 155
- Acceso – 264
- Gratuito – 652
- Información – 727
- Libros – 1.106

De nuevo, el concepto más mencionado fueron los *Libros*, con una 37 por ciento de asociaciones positivas, seguido por la *información* y *gratuito* que se mencionaron en las respuestas aproximadamente el 24 y 21 por ciento de las veces, respectivamente.

¿Por qué los *libros* son la imagen que la mayoría de la gente tiene sobre la biblioteca?

Como se menciona en la introducción, en los debates que tuvieron lugar entre los bibliotecarios en los dos últimos años y tras la publicación del informe previo de la OCLC del 2003 se mencionó la idea de que una posible razón de la diferencia existente entre la percepción que los usuarios tienen de las bibliotecas y servicios como libros y la amplia gama de conceptos que los bibliotecarios asocian a las bibliotecas y a sus servicios es un problema de formación de usuarios. Muchos bibliotecarios piensan que en la actualidad los usuarios de la información desconocen lo que las bibliotecas les ofrece. Los datos obtenidos en esta encuesta, en principio, confirman que los usuarios no conocen muchos recursos electrónicos que tiene la biblioteca. Como dijimos en la Parte 2, los usuarios de la información en línea no

están familiarizados con muchos de los productos y servicios disponibles actualmente en la biblioteca. El 58% de todos los encuestados no conoce que las bibliotecas dispongan de revistas electrónicas o bases de datos en línea y el 33% que tienen sus propias páginas web.

¿Por qué esta falta de conocimiento, considerando que 72% de los tienen carnet de biblioteca? ¿Es esta falta de conocimiento la causa o el efecto de la visión que tienen de la biblioteca como proveedora principalmente de libros? ¿Desconocen los encuestados (que además rellenaron el cuestionario en línea) que la biblioteca tiene página web o bases de datos electrónicas porque no esperan que la biblioteca ofrezca algo más que libros y no buscan otras cosas?

También analizamos las respuestas de los usuarios que habían contestado que estaban *completamente familiarizados* o *muy familiarizados* con la biblioteca (véase la Parte 2) para comprobar qué es lo primero que se les ocurría cuando pensaban en ella. Este grupo estaba formado por 1.557 encuestados que representn el 46% de total de personas que participaron en el estudio. A continuación se presenta una tabla en la que se contrasta los conceptos que los bibliotecarios tienen de la biblioteca y sus servicios con los palabras utilizadas por los encuestados:

Principales conceptos asociados a la biblioteca:

Encuestados que están *Completamente Familiarizados* o *Muy Familiarizados* con la biblioteca
Total de palabras

- Confianza – 0
- Fiabilidad – 0
- Privacidad – 0
- Comunidad – 0
- Educación – 1
- Aprendizaje – 1
- Internet/web – 4
- Ocio – 7
- Acceso – 16
- Conocimiento – 23
- Gratuito – 30
- Investigación – 54
- Información – 135
- Libros – 1.013

Y, además, analizamos el uso que este mismo grupo de usuarios hacen de los recursos electrónicos de la biblioteca, hallando que los utilizan con mayor frecuencia que el total de los encuestados.

También estudiamos qué es lo primero que se le ocurre a este mismo grupo de usuarios que dice que está *completamente familiarizado* o *muy familiarizado* con la biblioteca y utiliza los recursos electrónicos, descubriendo que para ellos también la imagen de la biblioteca son los libros, con más del 60% de sus respuestas incluyendo la palabra “libro” o “libros”.

Por lo tanto, según los resultados del cuestionario, la imagen de la biblioteca (en todas los países, sin importar la edad (sólo en el caso de los Estados Unidos) y en el caso de todos aquellos que utilizan la biblioteca regularmente) son los libros.

MUESTRA DE LOS COMENTARIOS LITERALES DE LOS ENCUESTADOS:

¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una biblioteca?

El Apéndice B (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf) incluye tablas con la información obtenida de una muestra más grande de las respuestas dadas.

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

Lo primero que se me ocurre cuando pienso en una biblioteca es la amplia variedad de recursos que ofrece como, por ejemplo, acceso a Internet, publicaciones periódicas y, por supuesto, libros.

47 años, Estados Unidos

Igualdad. Las bibliotecas, más que cualquier otra institución, facilitan el acceso a la información a cualquiera que lo desee. Organizan programas de alfabetización, tienen voluntarios que ofrecen clases de inglés como segunda lengua, permiten el acceso libre a toda la literatura, el arte, las publicaciones periódicas y a los manuales tradicionales. Facilita el acceso a la historia natural y a la música. Las bibliotecas son el tesoro de nuestra civilización y son grandes promotoras de la igualdad social. La primera vez que utilicé un ordenador fue en una biblioteca. Lo primero que se me ocurre cuando pienso en una biblioteca es que son “FANTÁSTICAS”.

61 años, Canadá

Aburrimiento.

33 años, Reino Unido

La riqueza de conocimiento que reside en los libros.

17 años, Estados Unidos

Paz y tranquilidad.

41 años, Reino Unido

Está en el centro de la ciudad donde vivo y es difícil llegar a ella; es decir, no hay cerca aparcamiento gratuito. Creo que es una manera anticuada de conseguir información.

60 años, Reino Unido

Silencio.

32 años, Australia

El bibliotecario haciendo callar a todo el mundo.

17 años, Estados Unidos

Un gran lugar donde conseguir un libro en el que estoy interesado.

45 años, Australia

El último lugar donde iría a buscar información.

68 años, Estados Unidos

Silencio, libros, aburrimiento, ayuda..

17 años, Estados Unidos

Difícil de encontrar lo que realmente necesitas sin pasarte horas mirando.

32 años, Reino Unido

Placer.

46 años, Reino Unido

Un lugar de estudio para los estudiantes.

18 años, Estados Unidos

Una buena colección de libros de ficción y no ficción.

23 años, Estados Unidos

Un gran edificio con libros de todos los temas.

65 años, Estados Unidos

Necesitas guardar silencio, andar buscando lo que deseas y hay que dar muchas vueltas.

39 años, Canadá

Disfrute.

72 años, Estados Unidos

Fácil acceso a una multitud de libros. Yo compro mis libros favoritos pero en la biblioteca puedo encontrar una variedad de libros mucho mayor, incluidos algunos que sólo deseo leer una vez o aquellos de los que necesito información puntual.

51 años, Estados Unidos

9. POSIBILIDADES DE LAS BIBLIOTECAS, LIBROS E INFORMACIÓN

La mayoría de los encuestados indicó que el objetivo principal de las bibliotecas iba más allá de los libros en sí.

Tan importante como es saber cuál es la imagen de la biblioteca hoy día, es igual de importante conocer su potencial. ¿Cuáles son las posibilidades? ¿Se puede cambiar o ampliar la imagen de la biblioteca? ¿Se puede renovar su imagen? ¿Qué posibilidades existen para ampliar la imagen de la biblioteca más allá de los libros?

Para analizar estas cuestiones, pedimos a los encuestados que fuesen más allá de su primera impresión e indicaran cuál creían que era el objetivo principal (misión) de la biblioteca.

Un poco más de la mitad de los encuestados (el 53%) indicó que pensaba que el principal objetivo de la biblioteca es la *información* mientras que el 31% creía que eran los *libros*.

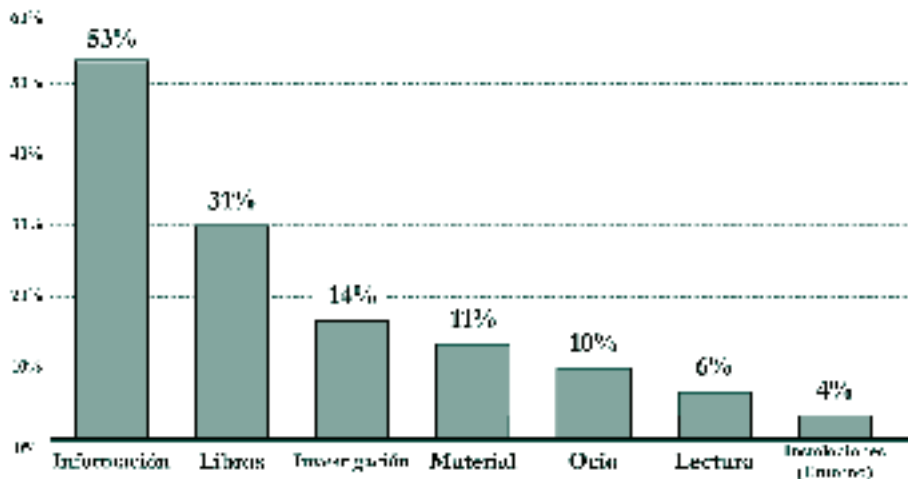
En general, las respuestas fueron similares sin importar el país o el grupo de edad. Los encuestados del Reino Unido tendían con más frecuencia a relacionar el objetivo principal de la biblioteca con los *libros* (42%) que los de otros países. Los encuestados de Australia, Singapur y la India indicaron menos los *libros* como principal objetivo de la biblioteca que los encuestados de los demás países, con un 22%.

Los encuestados estadounidenses mayores de 65 años señalaron la *información* como principal objetivo de la biblioteca más que cualquiera de los otros grupos de edad, con un 62%. Los encuestados de entre 14 y 17 años seleccionaron la *información* menos que los otros grupos (con un 45%) y, por el contrario, indicaron que los *libros* son el objetivo principal de la biblioteca más que cualquier otro grupo, con un 40%.

En el Apéndice A (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appa.pdf) se incluyen las tablas con información sobre el principal objetivo de la biblioteca divididas por país, edad (sólo en el caso de los Estados Unidos), estudiantes universitarios y usuarios con/sin carnet de lector.

Principal objetivo de la biblioteca – total de encuestados

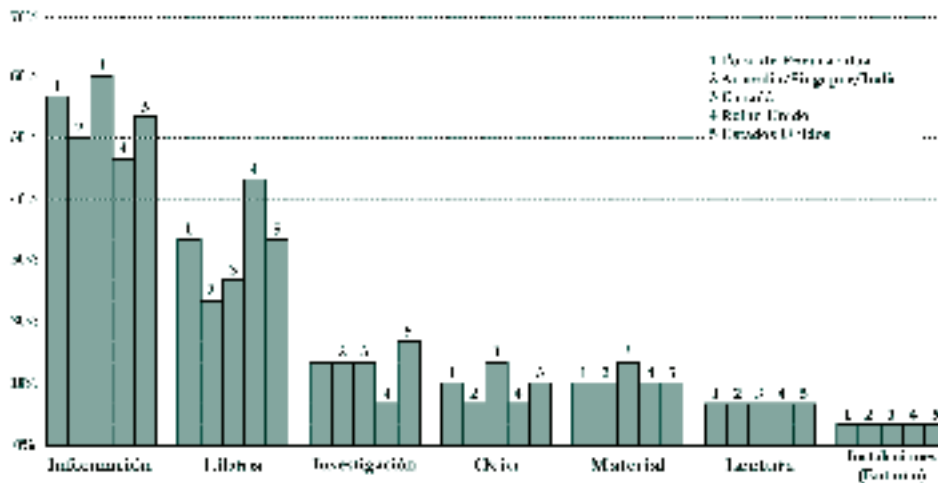
¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 810.

Principal objetivo de la biblioteca – por país

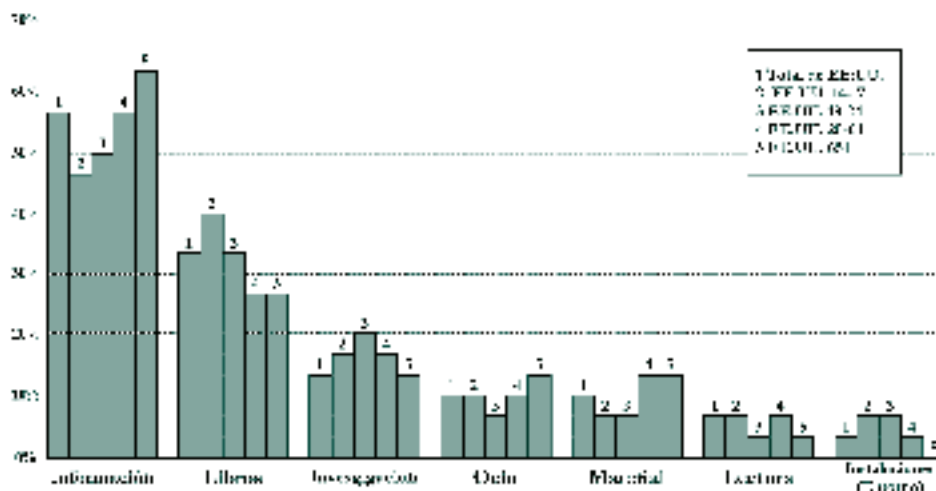
¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 810.

Principal objetivo de la biblioteca – por edad (sólo los EE.UU.)

¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 810.

Las respuestas a la pregunta “¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?” variaron tanto en contenido como en extensión; mientras que algunas fueron de una o dos palabras, otras fueron más extensas, indicando más de un objetivo principal para la biblioteca.

Las respuestas como “ofrecer recursos para el aprendizaje y la investigación y proporcionar libros para el entretenimiento (16 años, los EE.UU.) reflejan una visión multidimensional del objetivo de la biblioteca. Se mencionan tanto el aprendizaje, la investigación, los libros y el ocio. Para la mayoría de los encuestados el objetivo principal de la biblioteca va más allá de los libros. Cuando se mencionan éstos, también se mencionan otras actividades o servicios.

De nuevo, cuando analizamos las palabras utilizadas en las 3.161 respuestas y las comparamos con la lista tradicional de características que los bibliotecarios atribuyen a las bibliotecas, observamos que los atributos que se mencionan son similares aunque en el caso de muchos de ellos la frecuencia es mayor. *Información* se mencionó 1.290 veces en relación con el principal objetivo de la biblioteca frente a 727 veces cuando la pregunta fue qué era lo primero que se le ocurría cuando pensaba en una biblioteca, *educación* 87 veces frente a 25 veces en la pregunta anterior e *investigación* 420 veces frente a 155 la vez anterior. *Comunidad* se mencionó 98 veces, lo que representa menos del 1% del total de respuestas, pero cuatro veces más que cuando la pregunta fue qué era lo primero que se le ocurría cuando pensaba en una biblioteca o qué asociaciones positivas tenía con la biblioteca.

Objetivo principal de la biblioteca
Total de palabras

- Autoridad – 0
- Privacidad – 0
- Confianza – 5
- Internet/Web – 45
- Educación – 87
- Aprendizaje – 91
- Comunidad – 98
- Ocio – 146
- Conocimiento – 161
- Gratuito – 253
- Acceso – 275
- Investigación – 420
- Libros – 1,019
- Información – 1,290

Las características que no se mencionaron frecuentemente en las respuestas a las tres preguntas relacionadas con la imagen de la biblioteca (lo primero que se ocurre, asociaciones positivas y principal objetivo de la biblioteca) fueron *privacidad*, *Internet* o *web* y *confianza*.

Los datos nos sugieren que, si se les pregunta explícitamente, muchos usuarios de la información en línea pueden ver un función para las bibliotecas que va más allá de los libros. El grupo más mayoritario de encuestados piensa que la información ofrece posibilidades de expansión a las funciones de las bibliotecas.

MUESTRA DE LOS COMENTARIOS LITERALES DE LOS ENCUESTADOS:

¿Cuál es el principal objetivo de la biblioteca?

El Apéndice B (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf) incluye tablas con la información obtenida de una muestra más grande de las respuestas dadas.

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

Proporcionar y ofrecer acceso a la información a la gente.
28 años, Canadá

Un recurso central para que el público en general pueda acceder a muchas cosas, incluido el préstamo de libros, el material de referencia, los ordenadores y la prensa/revistas diaria/semanal. Además un entorno de aprendizaje genial para los niños.
50 años, Australia

Libros e información gratis.

17 años, Estados Unidos

Para la que gente que no puede permitirse el lujo de comprarse ordenadores y libros tenga acceso gratuito a la información. Es algo que es necesario en un sociedad libre y abierta.

22 años, Estados Unidos

Ofrecer recursos para el aprendizaje y proporcionar libros para el disfrute.

16 años, Estados Unidos

Servir como repositorio de información centralizado.

21 años, Estados Unidos

Ofrecer acceso a material que se necesita para fines personales y de investigación. Una biblioteca pública tiene una función un poco diferente dentro de la comunidad aumentando el entendimiento entre los diferentes grupos sociales y fomentando o facilitando el desarrollo, etc. Las bibliotecas académicas necesitan tener material impreso y recursos electrónicos así como bibliotecarios profesionales que ayuden a los investigadores.

29 años, Canadá

Proporcionar información tanto electrónica como en papel sobre temas tanto reales como ficticios. Un punto local donde almacenar la información.-