

# Una aproximación a las representaciones de las bibliotecas en Andalucía desde los discursos de los usuarios potenciales [i]

JORGE RUIZ RUIZ Y JOSÉ ANTONIO CERRILLO VIDAL  
IESA-CSIC

En las últimas décadas se ha ido abriendo paso un nuevo modelo de entender las bibliotecas y la profesión de bibliotecario. En lugar de depósitos del saber, aislados del entorno, las bibliotecas se postulan actualmente como espacios de animación de la vida sociocultural de sus poblaciones, abiertas a múltiples usos por parte de públicos diferentes. Este artículo explora el lugar de las bibliotecas en el imaginario de la ciudadanía andaluza, basándose en el análisis de los discursos producidos en ocho grupos de discusión con población andaluza en general, esto es, sin discriminar por el grado de uso o no uso de los servicios bibliotecarios. Dichos grupos se realizaron en el marco de una investigación sobre el uso de los servicios bibliotecarios por los andaluces realizada por el IESA- CSIC por encargo de la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales.

El análisis de los discursos indica la persistencia de una imagen tradicional de las bibliotecas, imagen que supondría una barrera o, al menos, una dificultad para el acceso a las mismas de los usuarios potenciales, y en concreto de quienes menos las han usado y menos las conocen. Según esta imagen tradicional, las bibliotecas se consideran como un espacio prioritariamente dedicado al estudio, lo que la configura como un espacio incómodo y extraño. Así, aunque las actividades y los nuevos servicios prestados por las bibliotecas son ampliamente conocidos y positivamente valorados por los andaluces, estos factores se muestran insuficientes para motivar un mayor uso de las mismas por la población.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, bibliotecas andaluzas, imagen social.

## *AN APPROACH TO REPRESENTATIONS OF LIBRARIES IN ANDALUSIA SINCE THE STATEMENTS OF POTENTIAL USERS*

In the last decades has been making its way to understand a new model libraries and librarianship. Instead of reservoirs of knowledge, isolated from the environment, libraries currently postulated as sites of sociocultural animation of living of their people, open to multiple uses by different audiences. This paper explores the place of libraries in the popular imagery of the citizens of Andalusia, based on the

i Este artículo está basado en una comunicación presentada en el X Congreso Español de Sociología, celebrado en Pamplona entre el 1 y el 3 de julio de 2010

analysis of discourses produced in eight groups with Andalusian population in general, that is, without discriminating on the degree of use or non-use of library services. These groups were conducted in the framework of an investigation into the use of library services by the Andalusians by the IESA-CSIC commissioned by the Public Company Management of Cultural Programs.

The discourse analysis shows the persistence of a traditional image libraries, an image that would be a barrier or at least one difficulty to access to these potential users, in particular those who have used less and less aware of them. According to this traditional image, libraries are seen as an area primarily devoted to the study, which set it uncomfortable and strange space. Thus, although new activities and services provided by libraries are well known and positively valued by the Andalusians, these factors are insufficient to encourage greater use of them by the population.

Keywords: Public libraries, Andalusian libraries, Social image.

## LAS BIBLIOTECAS EN UN CONTEXTO DE CAMBIO

En las últimas décadas, las bibliotecas han experimentado importantes transformaciones. Muchos de estos cambios están relacionados con la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, NTICs), tanto en los servicios que se prestan como en la propia gestión de la biblioteca. La informatización de la gestión de los fondos bibliográficos, los catálogos electrónicos, el acceso gratuito a Internet o el recurso a la web 2.0, entre otras aplicaciones, han supuesto no sólo una mejora de los servicios que se prestan desde las bibliotecas, sino también una nueva relación de los usuarios con éstas. Paralelamente a la introducción de las NTICs se han producido otros cambios como son, por ejemplo, la mayor formación del personal bibliotecario, la oferta junto a los libros de nuevos formatos en préstamo (CDs, DVDs, comics, etc.), o la creciente programación de actividades de animación cultural. Las bibliotecas han pasado de ser depósitos y dispensadores de libros, a configurarse en centros de acceso a la información y atender una cantidad creciente de necesidades culturales y sociales (García Gómez, 2004).

En el caso concreto de Andalucía, estos cambios se han producido de manera paralela a una creciente extensión y una progresiva equiparación a los parámetros nacionales de las bibliotecas públicas (Rodríguez Sorroche, 2007). Todo ello ha supuesto una diversificación y mejora de los servicios prestados a los usuarios, respondiendo a nuevas necesidades y realidades sociales. Sin embargo, la respuesta social a las bibliotecas no ha cambiado sustancialmente. Aunque el número de usuarios ha crecido levemente en los últimos años, el uso de las bibliotecas continua siendo muy minoritario y amplias capas de la población permanecen al margen de las bibliotecas. En esta situación, Andalucía no es muy diferente de otras realidades nacionales o internacionales (Smith, 1999; Fernández, 2006). Así, en las últimas décadas asistimos a una creciente preocupación por los usuarios de los servicios bibliotecarios (estudios de usuarios, actividades de formación de usuarios, etcétera), con objeto de adecuar los servicios que se prestan a sus necesidades y demandas, así como para propiciar un mayor y mejor acercamiento de la población a las bibliotecas (García Gómez, y Díaz Grau, 2001)

En este contexto, resulta relevante indagar en la imagen o representaciones sociales que tienen los usuarios potenciales de las bibliotecas, en la medida en que esta imagen es uno de los factores que puede explicar la tibia respuesta social a las mejoras introducidas en las bibliotecas en los últimos años. En este artículo se explora esta representación social de las bibliotecas a través de los resultados de una reciente investigación realizada por el Instituto de Estudios Sociales Avanzados (IESA-CSIC), por encargo de la Empresa Pública de Gestión de Programas Culturales [ii]. En concreto, en este artículo se presentan algunas líneas de análisis de los discursos producidos en ocho grupos de discusión realizados con andaluces usuarios potenciales de los servicios bibliotecarios. El grupo de discusión es una técnica de investigación cualitativa que consideramos especialmente indicada para la captación de las representaciones sociales, en la medida en que la apertura del campo discursivo que propicia permite una mayor emergencia de las actitudes e imágenes implícitas hacia los distintos objetos sociales, en este caso, hacia las bibliotecas públicas.

Por usuarios potenciales hemos considerado a la población general de Andalucía, sin tener en cuenta ningún criterio de uso de los servicios de bibliotecas o centros de documentación. Adoptamos este criterio, porque nos interesa por igual la opinión de quienes usan las bibliotecas mucho, que la de quienes la usan menos o incluso de quienes no las usan nada. Es más, si acaso son las opiniones (percepciones, actitudes, etcétera) de los más remisos al uso de las bibliotecas los que presentan un mayor interés para nuestro estudio, en la medida en que nos pueden dar claves que expliquen este distanciamiento y que, por consiguiente, puedan ayudar a superarlo. Así, el mayor o menor uso de las bibliotecas no se encuentra entre los criterios de diseño de los grupos. Como resultado, los participantes muestran un nivel desigual de uso siendo en general, éste muy escaso. La mayoría de los participantes fueron usuarios de las bibliotecas o bien sólo potenciales o bien esporádicos.

Las dimensiones que se tuvieron en cuenta para el diseño de los grupos de discusión fueron la edad, la ocupación, el hábitat de residencia y el nivel educativo. En cuanto al sexo, el criterio fue realizar grupos mixtos, con una participación igualitaria de hombres y mujeres, con la única salvedad de un grupo formado exclusivamente por mujeres. Lo que se pretendió con la combinación de estas características ha sido la formación de grupos con discursos diferentes sobre las bibliotecas y los centros de documentación, en función de sus distintas perspectivas y circunstancias vitales. La composición final de los grupos fue la siguiente:

- Grupo de Discusión nº 1: Estudiantes de enseñanza secundaria, menores de 26 años. Bernalup.

ii Esta investigación se enmarca en la Línea Prioritaria de Acción 13 del I Plan de Servicios Bibliotecarios de Andalucía (PSBA) 2008-2011, en la que se establece la necesidad de promover estudios sobre las tipologías y necesidades de los usuarios y los no usuarios del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (SABCD).

- Grupo de Discusión nº 2: Estudiantes universitarios en exclusiva, menores de 26 años. Granada.
- Grupo de Discusión nº 3: Ocupados y parados, entre 19 y 25 años, con nivel educativo bajo, residentes en barrio de clase obrera. Huelva.
- Grupo de Discusión nº 4: Ocupados y parados, entre 41 y 55 años, residentes en barrio de clase obrera. Puente Genil.
- Grupo de Discusión nº 5: Ocupados, residentes en barrio de clase media acomodada, entre 26 y 40 años. Sevilla.
- Grupo de Discusión nº 6: Ocupados y parados, entre 41 y 55 años, residentes en un municipio rural. Torrox.
- Grupo de Discusión nº 7: Mujeres, ocupadas o dedicadas a tareas domésticas, entre 26 y 40 años, residentes en barrios de clase media alta. Córdoba.
- Grupo de Discusión nº 8: Ocupados y jubilados, entre 56 y 65 años, residentes en barrio de clase media alta. Andujar.

Vamos a centrar la comunicación en el análisis de dos cuestiones en concreto: las opiniones de los grupos en relación con los usos y con el espacio social de las bibliotecas. Este análisis nos proporciona algunas claves para comprender por qué pese a que se conozcan y se valoren positivamente las mejoras y los nuevos servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas, esto no es suficiente para aumentar el atractivo, ni para propiciar un mayor acercamiento y uso de las mismas.

## USOS DE LAS BIBLIOTECAS

Los discursos de los grupos distinguen tres tipos de usos de las bibliotecas, que vienen a ser los tres usos tradicionales: el préstamo de libros, el uso como sala de estudios y las consultas en sala (de prensa, revistas, enciclopedias, etcétera). Los nuevos servicios de la biblioteca, tales como los préstamos de productos culturales en otros formatos (CDs, DVDs) o el acceso a Internet, no configuran nuevos tipos de usos, sino que más bien *actualizan y hacen más atractivos los usos tradicionales*: el préstamo en otros formatos hace más interesantes los préstamos de libros; el acceso a Internet la consulta, etc. Las actividades y eventos programados más que a los usos tradicionales, hacen más atractiva a la biblioteca en su conjunto, propiciando un primer acercamiento de nuevos usuarios a ella o aumentando la oferta de servicios a los ya usuarios. No obstante, en torno a las actividades y eventos comienza a emerger un cuarto tipo de uso de las bibliotecas: un acercamiento *puntual* a las mismas en los casos en que la participación en estas actividades se realiza sin que haya ningún uso tradicional previo, ni ningún uso tradicional posterior.

El préstamo de libros es tal vez el uso de las bibliotecas más practicado por los participantes en los grupos: casi todos han usado este servicio en alguna ocasión, de manera que los pocos casos en los que no se ha hecho dan lugar a una declaración personal que adquiere el tono casi de una *confesión*. No obstante, este uso

generalizado se muestra, desde el punto de vista de la frecuencia, muy desigual y la mayoría de las veces escaso. El préstamo de libros por la biblioteca es un servicio que se conoce en la mayoría de los casos por propia experiencia, pero que se usa muy poco o no se usa en la actualidad. Los discursos muestran una discordancia entre el atractivo atribuido al préstamo bibliotecario, en la medida en que facilita un acceso gratuito a la lectura, y el escaso uso actual o pasado. Esta discordancia orienta los discursos a centrarse en las razones por las que no se usa este servicio con mayor frecuencia o, incluso, las razones por las que no se usa en absoluto.

Las razones de la falta de atractivo del préstamo de libros en bibliotecas son explicitadas a modo de justificaciones ante la ausencia o la escasez del uso de este servicio. Podemos clasificar estas razones en dos tipos: 1) los inconvenientes percibidos en el préstamo; y 2) la preferencia por otras alternativas al préstamo bibliotecario en el acceso a los libros o a la lectura, en general. En cuanto a los inconvenientes del préstamo, los participantes mencionaron cinco: 1) el esfuerzo requerido para la búsqueda; 2) la incertidumbre de la búsqueda: no existe garantía de que se vayan a encontrar los títulos buscados; 3) la urgencia de la lectura y la preocupación por la devolución que implican los plazos de devolución; 4) la imposibilidad de relecturas incidentales; y 5) el rechazo del libro usado. Junto a estos inconvenientes percibidos en el préstamo bibliotecario de libros, las justificaciones de su escaso uso entre los participantes en los grupos se refieren a la preferencia por una alternativa de acceso a la lectura. En concreto, se señalan dos alternativas: la compra de los libros y el préstamo de familiares o amigos.

Un segundo uso de la biblioteca sería como sala de estudios. De hecho, muchos de los participantes grupos las han usado o las usan como tal. En la mayoría de los casos, este uso conlleva una visita a la biblioteca más o menos frecuente. No obstante, se caracteriza también por ser un uso circunstancial, ligado a la actividad estudiantil, de manera que cuando se deja de estudiar se suele también abandonar el uso de la biblioteca. Es más, este tipo de uso *da lugar con frecuencia a una actitud negativa hacia las bibliotecas, al asociarlas a la experiencia negativa del estudio*. De ahí que no se vuelva a la biblioteca una vez se finalizan los estudios:

H: Mi hija se junta con las amigas, que nos vamos a la biblioteca a estudiar, que tenemos que hacer un trabajo. Pues muy bien.

M: Allí se está muy bien porque hay una concentración y un silencio y allí se concentran.

H: Y muchas personas que van por libros, muchas, muchas.

H: Yo empecé sacando libros ¿eh? y terminé en el Internet, para que tú veas, y ya era un vicio, eso era ya... No, es verdad, ¿eh?

#### **(Grupo 4)**

Es destacable que si bien la biblioteca se considera un lugar propicio para el estudio, no se suele considerar un espacio de lectura, entendida como lectura lúdica.

La razón parece estar en el carácter ocasional de este tipo de lectura: se lee cuándo y dónde se tiene la oportunidad, principalmente en la casa, pero también en las sala de espera o en los medios de transporte, por ejemplo. Acudir a la biblioteca impediría este uso ocasional: requiere de un uso planificado, un tiempo reservado de antemano para esta actividad. Sólo se contempla la posibilidad de acudir a la biblioteca a leer por gusto cuando la ocasión es propicia, como por ejemplo cuando se quiere provocar la ruptura con las actividades cotidianas.

M: Yo creo, que para leer, a la gente le gusta más lo que es la comodidad, su casa...

M: Me voy a preparar un té, me voy a sentar con mi cojín favorito...

M: Tus zapatillas allí, tu mantita y ya no te mueves, vamos. (Risas) Ya... Y, además, los días estos que llueve y que no tienes ganas de salir, te pones allí con tu mantita y ya no sales, vamos. Eso sí es verdad, que yo..., asocias... O cuando vas al campo o cuando vas a algún sitio, pero un sitio que te sientas cómoda. Sentada en un sitio con la luz artificial y todo..., no estás igual, vamos, no.

### **(Grupo 7)**

Además, las bibliotecas presentarían algunas características que la configuran como un lugar poco atractivo para la lectura ociosa, las cuales parece que *tienen que ver con su uso generalizado como sala de estudios*: el silencio absoluto que requiere el estudio genera un ambiente rígido y *frío* poco propicio para una lectura placentera. Para ser un lugar ideal de lectura, la biblioteca tendría que presentar, en opinión de los participantes en los grupos, unas características similares a la propia casa, lo que indica una demanda de comodidad y una percepción implícita de las bibliotecas actuales como lugares poco cómodos. Pero sobre todo esta apreciación apunta a una escasa disposición a usar la biblioteca como sala de lectura: si la biblioteca mostrara, en el mejor de los casos, unas condiciones similares a la propia casa, tampoco tendría mucho sentido acudir a leer, ya que para encontrarte como en tu casa te quedas en tu casa, a no ser que haya alguna otra razón adicional para desplazarte a otro lugar.

Un tercer tipo de uso de las bibliotecas señalado en los discursos de los grupos es la consulta puntual, esto es, la lectura “menor” orientada a la información o a la instrucción sobre alguna cuestión de interés. La lectura de periódicos o de revistas o la navegación por Internet entrarían dentro de este uso de la biblioteca. El acceso gratuito a bienes culturales es en sí mismo atractivo, pero en esta valoración positiva también influye una percepción de modernidad de estos artículos y servicios frente a una oferta bibliográfica que se observa en buena medida anticuada y que por tanto poco atrayente. En relación con estas consultas se constituye un tipo de uso bastante habitual, esto es, característico de usuarios frecuentes de la biblioteca, cuyas visitas suelen ser relativamente cortas. Mientras que el préstamo suele determinar una

permanencia efímera en el recinto de la biblioteca y el uso como sala de estudios se traduce en estancias prolongadas, las consultas dan lugar a visitas continuadas y relativamente cortas.

Junto a estos tres usos aparecen alusiones a los nuevos servicios que se han venido añadiendo a los tradicionales en los últimos años. Lo relevante en este sentido es que, si bien estos servicios son bastante conocidos y muy bien valorados en los grupos, en torno a ellos no se constituyen nuevos usos de la biblioteca, sino que vienen a complementar los tradicionales. Por ejemplo, la posibilidad de conexión a Internet en la biblioteca es una posibilidad valorada positivamente de manera generalizada, considerándola además muy importante para las bibliotecas en la medida en que su función como recurso de consulta queda gravemente amenazada si se reduce a los libros y las publicaciones periódicas, ante la pujanza de las NTICs. Pero no hay un uso de la biblioteca vinculado a la conexión a Internet, sino que Internet ofrece nuevas posibilidades a las consultas. Esto no resta importancia a estos servicios: como hemos visto, la conexión a Internet en las bibliotecas puede permitir, en opinión de algunos participantes, el mantenimiento de la función de las bibliotecas como recurso de consulta, que de otro modo tendería a perderse.

Los préstamos en otros formatos distintos a la publicación impresa y de otros productos culturales (CDs, DVDs) también son valorados muy positivamente, pero tampoco generan un tipo de uso específico, sino que se insertan en el uso tradicional del préstamo: se resuelve, al igual que el préstamo de libros, en una visita corta y pautada en la búsqueda de referencias y la realización de los trámites necesarios para disponer del artículo. De hecho, con frecuencia el recurso al préstamo en estos otros formatos se realiza de manera conjunta al de libros, de manera que una misma visita puede servir para solicitar al mismo tiempo un libro, un CD y una película. Los préstamos, así, se diversifican, pero no se genera un nuevo tipo de uso en torno a los nuevos formatos. De nuevo, esto no quiere decir que los nuevos productos carezcan de importancia sino que, como veremos en el próximo apartado, la oferta de nuevos formatos se perfila como un factor muy importante para el mantenimiento del préstamo ante la pérdida progresiva de atractivo del préstamo de libros.

Otro servicio de la biblioteca que se destaca en los discursos de los grupos son las actividades y eventos culturales que promueven. Se señalan, por ejemplo, las actividades de promoción de la lectura, especialmente las dirigidas a los niños: los cuentacuentos, las conferencias y presentaciones de libros o los grupos de lectura. En las experiencias concretas referidas en los grupos, la participación en estas actividades es, en la mayoría de los casos, ocasional o puntual: en principio no implica el uso de otros servicios, ni una continuidad en el uso, con la excepción de los grupos de lectura. Se trata más bien de acercamientos excepcionales que, pese a ser satisfactorios, no suelen implicar un uso más frecuente de las bibliotecas. En este sentido, como decíamos antes, parece que comienza a configurarse un cuarto tipo de uso de

las bibliotecas en torno a la participación puntual en las actividades que promueven. No obstante, en los grupos también se señaló que la participación en actividades, al propiciar el acercamiento a las bibliotecas, puede derivar en ocasiones en un mayor conocimiento de los servicios que ofrecen y, eventualmente, en un incipiente uso de los mismos.

Las actividades que se realizan fuera del recinto de la biblioteca son especialmente valoradas por los participantes en los grupos, ya que se interpretan como un esfuerzo por proyectar la biblioteca al exterior y por atraer así a un mayor número de usuarios. Además, demostrarían el dinamismo y el interés de los responsables de las bibliotecas por tener una mayor presencia en su localidad, siendo ésta una de las cuestiones que se consideran deficientes en relación con las mismas. Se habla por ejemplo de la instalación de puntos de lectura en eventos o en dependencias municipales como la piscina. Es destacable que estas actividades se valoran bien incluso cuando se duda de su eficacia.

La valoración positiva de estas actividades, especialmente de las culturales, lleva incluso a plantear la demanda de una profundización en esta vertiente de las bibliotecas, de manera que asumiera funciones similares a las de un Centro Cultural. Esta demanda es más fuerte en los grupos realizados en localidades pequeñas, sin duda por la menor oferta de actividades culturales con la que cuentan sus habitantes; pero la encontramos también en los grupos de discusión realizados en ciudades mayores como Sevilla y Córdoba.

A pesar de la valoración positiva de las actividades promovidas por las bibliotecas, los grupos también se mostraron críticos con las mismas. Por ejemplo, es destacable que las actividades de promoción de la lectura no surjan apenas en la primera parte de los grupos cuando se habla de la lectura y, por lo tanto, aún no se ha planteado el tema de las bibliotecas directamente. Esta omisión discursiva parece indicar una escasa relevancia atribuida a la labor de promoción de la lectura por las bibliotecas: los agentes principales de esta promoción para los participantes en los grupos serían el sistema educativo y los padres/madres. No es que se cuestione este papel de las bibliotecas: la omisión parece indicar que se duda de la eficacia real de estas actividades para promocionar la lectura entre niños y jóvenes.

No es sólo que los nuevos servicios de las bibliotecas estén muy bien considerados, sino que la valoración positiva de las bibliotecas hace referencia a ellos en la mayoría de los casos. De hecho estos nuevos servicios son junto con (en algunos casos) los fondos bibliográficos, los dos criterios en los que se fundamentan las opiniones positivas sobre las bibliotecas. La gratuidad de los servicios es otra de las cuestiones que se estiman de las bibliotecas, pero es algo que se da por supuesto dado su carácter público. Es destacable que esta gratuidad es especialmente subrayada en relación con los nuevos servicios y en concreto con el préstamo de películas en DVD. El que

las bibliotecas compitan en este aspecto con empresas privadas (los videoclubs) parece ser la causa de que este servicio se aprecie especialmente.

Los nuevos servicios de las bibliotecas son interpretados, en este sentido, como una demostración de su dinamismo. En muchas de las opiniones expresadas en los grupos se hace alusión a estos nuevos servicios como un signo de modernidad de las bibliotecas. Lo cual es si cabe más importante si tenemos en cuenta *que la modernización es una de las demandas más frecuentes que se formulan en los grupos en relación con las bibliotecas*. Sólo en una opinión se cuestionan estos nuevos servicios como algo ajeno a la biblioteca y se demanda una vuelta al modelo tradicional de las bibliotecas. Según esta opinión, estos nuevos servicios vendrían a pervertir o contaminar la esencia de las bibliotecas, constituida en torno a las funciones tradicionales. En cualquier caso, esta opinión no es secundada por el resto del grupo, ni aparece en ningún otro. En la práctica totalidad de las opiniones se percibe una cierta obsolescencia en torno a los usos tradicionales de la biblioteca, mientras se señala que los nuevos servicios vendrían a revitalizarlas y actualizarlas.

## LA BIBLIOTECA COMO ESPACIO SOCIAL

Los discursos de los grupos muestran una percepción de las bibliotecas como un espacio social *excepcional*. El espacio social de las bibliotecas estaría marcado por la *rigidez normativa*. En concreto, la norma del silencio absoluto configuraría unas relaciones personales limitadas y necesariamente superficiales. Las restricciones a la comunicación que implica esta norma tendrían, según esta percepción, unas consecuencias decisivas sobre el tipo de relaciones que se pueden mantener en el espacio bibliotecario y sobre la orientación hacia los otros usuarios.

El silencio absoluto, al limitar las posibilidades de comunicación entre los usuarios y de estos con el personal bibliotecario, determina un tipo de relaciones fugaces, impersonales y utilitarias. En muchas de las percepciones de los participantes en los grupos de discusión se destaca la *frialdad* como una característica de las bibliotecas. Esta metáfora alude al distanciamiento personal que produce las limitaciones a la comunicación, de manera que impone relaciones marcadamente impersonales y funcionales. Pero más que a las relaciones concretas, las percepciones se refieren al ambiente social en su conjunto: la frialdad percibida se referiría, en este sentido, a que el silencio produciría un ambiente desangelado y marcado por el distanciamiento o aislamiento personal. Podemos decir que si bien el silencio produce un ambiente propicio para la concentración lectora, también produce una sensación de incomodidad social: en la biblioteca sólo se está cómodo en la medida en que no se quiera o no haya necesidad de relacionarse con otros, lo que implica que las relaciones con los demás tiendan a evitarse como fuente potencial de incomodidad.

M: Y en... sí hay mucho respeto al silencio y... Hay mucha gente estudiando para oposiciones y el silencio lo respetan.

M: Claro. Y hay un guardia.

M: A mí por ejemplo también. Que hay sitios donde muchos van a pasar apuntes y otros no y el guardia está pendiente de que no estés ocupando un sitio que otro puede usar para otra cosa. Eso sí es verdad.

### **(Grupo 2)**

Así, las relaciones que se mantienen dentro de las bibliotecas presentan unas características marcadas por su incomodidad intrínseca, son escasas, efímeras e impersonales. Son escasas porque se evitan todas aquellas que no son estrictamente necesarias; son efímeras porque urge acabarlas cuanto antes para evitar la incomodidad que producen, tanto a uno mismo como a los demás; son impersonales porque están despojadas de todos aquellos elementos accesorios a las relaciones que no tienen que ver estrictamente con el propósito práctico que determina su necesidad.

Por otro lado, el ambiente social que produce la norma del silencio absoluto está marcado por la percepción del otro usuario como una fuente potencial de molestia. La biblioteca es un espacio compartido por personas que no se conocen y que apenas se relacionan entre sí. En este sentido, hay una preferencia más o menos generalizada por las bibliotecas escasamente utilizadas: una afluencia grande a las bibliotecas se considera como una fuente potencial de problemas e incomodidades. Esta preferencia por la biblioteca poco habitada es sintomática de la escasa orientación social de los usuarios.

M: Pero también que haya ruido... es cosa... como quien dice vuestra, o... O sea, en mi facultad, por lo menos yo estoy estudiando, el primero que pega una voz le hago un ichissss!... Para que te calles, o que te vayas fuera.

### **(Grupo 2)**

La percepción del otro como fuente de molestia se manifiesta también en la demanda de vigilancia y control por el personal bibliotecario que garantice el silencio. Que sea un tercero el que se ocupe del cumplimiento de la norma no sólo garantizaría una mayor observancia de la misma, sino que también evitaría el conflicto entre usuarios. Los incumplimientos de la norma generan tensiones entre los usuarios que se ven relajadas si hay un tercero con autoridad para establecer el orden y, eventualmente, sancionar a los infractores. En este sentido, sobre el personal bibliotecario se proyecta una demanda más o menos explícita de garante del orden y, en especial, de silencio. Esta demanda sitúa al personal bibliotecario en una incómoda posición de mediador entre usuarios, no sólo porque le obliga a ejercer una tarea muy exigente, sino también porque es necesariamente antipática: ante los conflictos, no se puede contentar a todos los usuarios, e incluso es muy probable que todos queden descontentos.

La norma del silencio absoluto configura un espacio social incómodo y potencialmente conflictivo. Incómodo porque el silencio nunca es absoluto y los ruidos mayores o menores que se producen son experimentados necesariamente como una molestia. Potencialmente conflictivo porque la percepción del otro como fuente potencial de molestia, determina una orientación recelosa, cuando no abiertamente hostil, hacia los demás. El silencio obliga tanto a los demás como a uno mismo: respecto de los demás supone vigilancia y sanción continua de los ruidos que pueden producirse, con objeto de que el silencio sea mantenido; respecto de uno mismo, impone una autocontención y autoaislamiento que sólo pueden mantenerse en las condiciones de abstracción propias de una lectura concienzuda. Esta parece ser una de las causas por la que la biblioteca no se percibe como un lugar propicio para la lectura por gusto, en la medida en que éste tipo de lectura no requiere de unas condiciones de silencio tan exigentes y, sin embargo, la observancia del silencio absoluto produce una incomodidad inespecífica derivada de la tensión o rigidez que conlleva.

En definitiva, la norma del silencio absoluto generaría un ambiente social que se percibe como frío, incómodo y potencialmente conflictivo. Por eso sorprende que esta norma no sea cuestionada en ningún momento y que incluso en algunas de las opiniones recogidas se señale su observancia estricta como un criterio que caracterizaría a un ambiente bibliotecario de calidad. Parece haber aquí una contradicción o discordancia entre el nivel discursivo y declarativo de los discursos: si implícitamente se deja entrever una crítica a la rigidez de la norma del silencio, explícitamente los participantes en los grupos se manifiestan favorables a su mantenimiento y observancia estricta. Esta discordancia es, no obstante, sólo aparente: el silencio se considera algo consustancial a las bibliotecas, de manera que aunque genere incomodidades y eventualmente conflictos, es percibido como un elemento necesario e incluso como positivo de las mismas. Las molestias y conflictos que produce esta norma del silencio se asumirían como un mal necesario.

Sin embargo, esta complacencia declarativa con el silencio bibliotecario, en el sentido de que no se cuestiona y de que incluso se valora positivamente, no impide que para muchos sea *motivo para el rechazo de la biblioteca*. El silencio absoluto que caracteriza a las bibliotecas configurarían un ambiente hostil para todos aquellos cuyo uso no lo precisa. Dicho de otro modo, las bibliotecas se perciben como espacios adecuados para el estudio y para las consultas relativamente cortas, pero evitable para cualquier otro uso. Según la percepción de los usuarios potenciales, tal y como se refleja en sus discursos, el silencio no es criticable en la medida en que es algo consustancial a las bibliotecas, pero sí una de las causas de su escaso atractivo. En las bibliotecas imperaría el silencio porque debe imperar, pero por eso mismo se evitaría ir.

M: He ido hace muchísimos años pero a recoger a mis..., a mis amistades. Yo nunca he estudiado allí. No aguanto el silencio, no... Es verdad.

### (Grupo 3)

La rigidez normativa percibida en las bibliotecas no sólo se refiere a la norma del silencio. Se percibe igualmente en relación con las normas que regulan el préstamo de libros y, en concreto, con los plazos de devolución. También en este caso, el carácter estricto de los plazos de devolución se considera algo lógico, necesario o incluso positivo para facilitar el uso de los libros por otros usuarios. Pero que se comprenda y se admita la norma no implica que no se perciba como una causa potencial de incomodidades y contratiempos. En este sentido, la necesidad de recordar la fecha de devolución, las consecuencias negativas derivadas de los retrasos, o la urgencia en la lectura que supone la inminencia de la devolución, son vistas como factores que limitan el atractivo de este servicio. En muchas de las opiniones se demanda una mayor flexibilidad de la norma, así como un servicio personalizado de recordatorio, como un modo de hacer más amable la relación con la biblioteca y con el personal bibliotecario.

H: Aquí te pasa lo mismo, como te retrases te penalizan. En la Junta de Andalucía también. Y está conectada..., no puedes ir a otra biblioteca porque estás conectada. Sale en rojo y sale diciendo: este tío no devuelve un libro... (risas)

#### **(Grupo 5)**

Otra dimensión de la percepción de la biblioteca como espacio social sería la concepción que se tiene de los usuarios de las mismas. En principio se señala que los usuarios de las bibliotecas serían muy diversos, pero se apuntan dos perfiles de usuarios típicos: los *estudiantes* y las *personas desocupadas*, dentro de las que se incluyen fundamentalmente a los jubilados y los parados. Incluso en alguno de los grupos se apunta también dentro de los usuarios típicos a los vagabundos, percepción que vendría a reforzar la desocupación como característica de los usuarios, junto a la actividad estudiantil. Junto a éstos, en ocasiones se incluye entre los usuarios también a los niños, si bien su uso no sería individual sino grupal y en torno a actividades programadas por la propia biblioteca.

M: A mí lo que me llama la atención es que hay muchísimos vagabundos que se van allí o a... a Internet, o a ver películas que... pero hay también vagabundos además que los llevo viendo años, que se ponen a estudiar. Piden bolis y folios, y cogen libros grandes, y empiezan a estudiar cosas.

H: Y el periódico. Van allí, por no pagar, van a buscarlo allí. (Risas) Es verdad.

#### **(Grupo 2)**

Lo característico de esta imagen es que aunque se considere la biblioteca como un espacio abierto al uso de cualquiera, al mismo tiempo *se percibe la biblioteca como un espacio ocupado por otros, por personas diferentes a uno mismo*. Esta percepción de la biblioteca como espacio ocupado contrasta y parece contradecirse con la concepción de la biblioteca como un recurso infrautilizado. Las bibliotecas tendrían una escasa afluencia, de manera que los usuarios se consideran minoritarios.

Sin embargo, aunque sean minoritarios su presencia marcaría el espacio en la medida en que presentan un uso del espacio característico (el estudio), una identidad social y una disponibilidad de tiempo específicas (los desocupados) o una condición social marcada por la dependencia (los niños). En cualquier caso, esta percepción implica una des-identificación o una auto-identificación negativa como usuario de bibliotecas, en la medida en que supone percibirse a uno mismo como alguien distinto a quienes *normalmente* usan las bibliotecas.

M: Hay de todo.

M: Hay gente que va a estudiar, hay personas mayores, hay de todo tipo. Tú vas para allá y nada más tienes que echarle un vistazo, ¿sabes?, que no...

M: La gente mayor más que nada porque están poniendo lo de la prensa, si no, yo creo que no.

H: ¡Que están aburridos! (ríe).

M: Yo todavía gente mayor no he visto.

M: Yo creo que la gente mayor porque no tendrá otra cosa que hacer...

M: (riendo) Que están jubilados...

### **(Grupo 3)**

Resulta paradójico que aunque el uso de las bibliotecas se considere algo individual, no se suele ir en grupo a las bibliotecas, y que apenas haya posibilidades de relación en el entorno de la biblioteca, se perciba a los usuarios de las bibliotecas en buena medida como un *grupo*, lo que genera una reacción de *extrañamiento*. En algunas opiniones incluso se llega a plantear esta condición grupal de los usuarios de las bibliotecas en torno a relaciones que tendrían lugar a la salida. Pero aunque no se llegue a esta percepción de relaciones fuera del recinto de la biblioteca, los usuarios de las bibliotecas son percibidos como grupo en otro sentido menos social: no se trata tanto de que se conozcan y se relacionen entre ellos, cuanto de que comparten unas características que les identifican como usuarios. Lo relevante, en este sentido, es que las características que llevan a identificar a los usuarios de bibliotecas como tales son las mismas que llevan a excluirse a uno mismo. Por ejemplo, es sintomática la apreciación de una antigua estudiante que dejó de usar la biblioteca no sólo cuando dejó de estudiar sino, sobre todo, porque dejó de estudiar.

Esta percepción de la biblioteca como un espacio ocupado que causa la auto-exclusión como usuario es particularmente relevante respecto de los grupos de edad. La biblioteca es percibida como un espacio ocupado por niños, jóvenes y, en menor medida, personas mayores. Esta alusión a la edad como característica definitoria de los usuarios parece tener que ver con la visibilidad de esta característica social. En cualquier caso, supone que *la biblioteca no se considera un espacio propio de las personas de mediana edad*, con toda la ambigüedad que supone de esta categoría: la visita a la biblioteca por personas que se consideren de mediana edad es, en buena medida, incómoda, ya que implica acceder a un espacio propio de otras edades.

Tenemos que incidir en que se trata de una percepción socialmente generalizada: no hay nada que marque este espacio como propio de un grupo de edad en concreto, ni una apropiación del espacio por el uso, más allá de la exigencia de silencio absoluto que requiere el uso de la biblioteca como sala de estudio. En este sentido, tal vez el uso más *excluyente* por edades sea el que hacen los niños, tanto por su especial vitalidad y su observancia limitada de las normas, como por su uso muchas veces grupal y, sobre todo, por los reparos que la presencia numerosa de niños produce entre las personas adultas. En cualquier caso, la percepción de la biblioteca en los discursos como un espacio ocupado por o especialmente dirigido a niños, es el que produce mayores reticencias a su uso por el resto de usuarios potenciales.

Al igual que ocurre con los conflictos o incompatibilidades percibidas de uso, en relación con las incompatibilidades percibidas entre usuarios también se plantean soluciones que tienen que ver con la *división o separación de espacios* y con la ampliación de horarios. Lo que se plantea separar, en este caso, son usuarios que se consideran incompatibles, y en concreto los niños del resto de usuarios. De igual modo, la ampliación de horarios ya no se entiende sólo como una forma de diversificar los usos, sino también de permitir el acceso a la biblioteca en tramos horarios que permitan una cierta homogeneidad entre los usuarios y en concreto, también en este caso, que eviten la confluencia de las personas adultas con los niños.

H: Debía haber quizás varias salas: sala de lectura de prensa, sala... Entonces a lo mejor pues sería diferente, pero como allí está todo mezclado, los niños con los adultos, da un poco de reparo sentarte al lado de un niño. Entonces yo creo que el tema del espacio, ¿no?, como estamos diciendo, que haya distintas salas, una de esto, otra de lo otro...

#### **(Grupo 6)**

Otra dimensión de la ausencia de identificación como usuario de bibliotecas entre los usuarios potenciales, es la *atribución a los usuarios de unas características marcadamente negativas*. Por ejemplo, en los discursos encontramos referencias a los usuarios que los consideran raros o que les atribuyen una querencia al aislamiento o, incluso, problemas para relacionarse. La incomunicación que se percibe como característica de la permanencia en la biblioteca hace que, cuando ésta no viene obligada por la necesidad, se atribuya a quienes la eligen voluntariamente rasgos del carácter que expliquen esta extraña preferencia: la extrañeza percibida en el gusto por las bibliotecas refuerza la ausencia de identificación como usuario.

H: Eso te lo digo, que gente raro de raro hay en la biblioteca.

M: Yo creo que es lo que predomina, gente raro.

H: Raro pero raro de raro, vamos.

M: La gente raro y lo que decíamos antes, los chavalitos que no tienen Internet en casa y van a ver el correo.

H: Cuando..., cuando estudiabas y eso a lo mejor no te dabas cuenta tanto de eso... (se ríe)

M: Porque eras uno más... (Risas) Éramos uno más.

### **(Grupo 5)**

Los usuarios potenciales de bibliotecas que participaron en los grupos ponen de manifiesto que perciben respecto de ellos mismos más diferencias que similitudes con los usuarios de bibliotecas. Esto no supone un factor que impida un uso puntual de las bibliotecas, pero sí se perfila como un elemento que limita decisivamente el atractivo de las bibliotecas. Si uno no se considera a si mismo del tipo de personas que van a las bibliotecas, difícilmente las usará a no ser por una necesidad puntual.

## **CONCLUSIONES**

Los discursos muestran una diversidad de razones o motivos por los que no se va (más) o no se usan (más) las bibliotecas, tanto en un plano declarativo o explícito como en un plano discursivo o implícito, pero sobre todo en éste último. La distancia, el horario y la falta de promoción serían las razones que aparecen en un plano explícito o declarativo y no merecen mayor comentario. Se trata de dificultades percibidas para el uso de las bibliotecas, pueden parecer excusas (en el sentido de que se da a entender que sí hay una voluntad o, al menos un interés, en el uso de las bibliotecas), pero no se hace porque se perciben impedimentos (la distancia y el horario), o porque no se tiene suficiente información. Sin embargo, son algo más que excusas, en la medida en que muestran las condiciones percibidas en las que este uso sería posible. Más interés parecen presentar lo que denominamos razones *implícitas*, como son la experiencia de uso insatisfactoria en el pasado, la incomodidad atribuida al espacio bibliotecario y la auto-identificación negativa como usuario de bibliotecas.

El vínculo con la biblioteca se muestra en los discursos extraordinariamente *frágil*, de manera que una experiencia positiva de uso no tiene porqué derivar en un uso futuro, mientras que una experiencia negativa por el contrario suele conllevar una aversión hacia las bibliotecas que excluye cualquier posibilidad de uso voluntario en el futuro. Es destacable también en este punto que la mayoría de experiencias de uso negativas señaladas en los grupos no se refieren al servicio o a la biblioteca en si misma, sino más bien a una transferencia del carácter negativo atribuido a la actividad realizada en ellas, generalmente la experiencia negativa que supuso el estudio.

El espacio bibliotecario es considerado con mucha frecuencia incómodo. Pero no tanto por las condiciones físicas de habitabilidad cuanto a la rigidez de las normas que rigen en este espacio, especialmente la norma del silencio absoluto. Las dificultades para la comunicación, la molestia recibida o causada por los demás, o la amenaza de un reproche o sanción ante una falta de observancia de las normas,

determinan la percepción de un espacio poco propicio para otra actividad que no sea la lectura concienzuda.

La tercera de las razones implícitas, la ausencia de identificación como usuario de bibliotecas, quizás sea la más generalizada y determinante. No se usa, o no se usa más la biblioteca porque uno mismo no se identifica como usuario. Esta ausencia de identificación implica una incomodidad adicional atribuida al espacio en relación con sus ocupantes percibidos: no te sientes cómodo en un espacio que no consideras o no percibes como propio. La ausencia de uso se perfila así como un hábito que se retroalimenta, en la medida en que cuanto menor es el uso, mayor es la sensación de extrañeza atribuida al mismo.

Si tenemos en cuenta todos estos factores y razones aducidos en los discursos de los grupos, el uso de la biblioteca por los usuarios potenciales se perfila como algo muy complicado, si no improbable. Hace falta que se den un cúmulo de circunstancias propiciatorias de manera casi simultánea, mientras que sólo algún inconveniente percibido puede ser suficiente para descartar una posible visita.

En cualquier caso, la mayoría de los usuarios de las bibliotecas parecen serlo *por necesidad*. Por ello, una forma de atraer a nuevos usuarios sería satisfacer nuevas necesidades culturales de la población. Así, los nuevos servicios se perfilan en el discurso de los grupos como un factor que aumenta el atractivo percibido de las bibliotecas para los usuarios potenciales. Sin embargo, este aumento del atractivo percibido en las bibliotecas parece insuficiente para motivar un mayor uso de las mismas.

Para ello, apuntan dos tipos de posibles medidas complementarias si atendemos a las razones de los usuarios potenciales: la configuración de las bibliotecas como un espacio más amable y acogedor y la profundización en la programación de actividades relacionadas directa o indirectamente con la lectura. Las primeras estarían destinadas a generar una imagen de la biblioteca menos marcada por la actividad del estudio, de manera que se propiciara una mayor identificación como usuario de personas que tienen otras situaciones sociolaborales. La flexibilización de las normas, en especial la que hace referencia al silencio absoluto y la separación de espacios para distintos usos y para distintos usuarios, siempre que sea posible, se perfilan como dos posibles medidas en este sentido. Las actividades programadas en el marco de la biblioteca son, atendiendo a los discursos captados, el principal atractor de nuevos usuarios. Por un lado, estas actividades funcionan como un recordatorio de la existencia y las posibilidades que ofrecen las bibliotecas. Por otro lado, dotan a las bibliotecas de las características propias del acontecimiento y la novedad, que viene a compensar una imagen estática con claras connotaciones negativas.

La imagen de las bibliotecas que tienen los usuarios potenciales de las bibliotecas andaluzas podría ser calificada de tradicional: es una imagen centrada en los libros

como principal referente, en el silencio como característica definitoria y la necesidad como motivo para recurrir a los servicios que presta. Los nuevos servicios y productos que ofrecen las bibliotecas, la mayor agilidad en la gestión y la mejora en la atención profesional de los bibliotecarios, son cuestiones que se conocen y se valoran por parte de los usuarios potenciales, pero que no modifican sustancialmente esta imagen tradicional con connotaciones claramente negativas. Esta imagen tradicional no es exclusiva de las bibliotecas andaluzas. Ya ha sido señalada en otros estudios referidos a otros contextos muy diferentes. Por ejemplo, el Informe de On Line Computer Library Center (OCLC, 2005), lo señala respecto de las bibliotecas estadounidenses [iii]. El cambio de esta imagen o, siguiendo la terminología de este informe, el rejuvenecimiento de la marca biblioteca (rejuvenating the brand), es un factor que podría contribuir a aumentar el atractivo de las bibliotecas para los usuarios potenciales. Pero la persistencia de esta imagen tradicional no sólo puede ser interpretada como un factor que explique el distanciamiento y el escaso uso de las bibliotecas por una parte de la población. Los discursos analizados muestran que esta imagen tradicional puede ser también interpretada como un síntoma. Esta imagen tradicional o percepción nostálgica no sería una percepción errónea que es preciso modificar mediante una adecuada comunicación de la realidad actual de las bibliotecas, o al menos no sería sólo eso. También podría ser interpretada como un síntoma de que los cambios en las bibliotecas en las últimas décadas, siendo importantes, son aún insuficientes para modificar las representaciones que de las mismas tienen los usuarios que menos las utilizan.

## REFERENCIAS

- FERNÁNDEZ MARCIAL, V. (2006) “Las bibliotecas, espacios culturales en desuso: análisis crítico de las estrategias de promoción”. *Biblios. Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, N°. 25-26
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. (2004) “La biblioteca pública española en el ámbito rural: una solución para problemas de exclusión”. *Boletín de la ANABAD*, Tomo 54, N° 1-2, p. 115-132
- GARCÍA GÓMEZ, F. J. Y DÍAZ GRAU, A. (2001) “La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n° 65, p. 27-46.

---

iii En este informe se habla de una percepción nostálgica (nostalgic perception) que se considera “global”, en el sentido de generalizada en diversos países y contextos. “The similarity of perceptions about libraries and their resources across respondents from six countries is striking. It suggests that libraries are seen by information consumers as a common solution, a single organization –one entity with many outlets– constant, consistent, expected. The “Library” is, in essence, a global brand: a brand dominated by nostalgia and reinforced by common experience”.

- OCLC (2005) "Perceptions of libraries and information resources". *On Line Computer Library Center*, Dublin, Ohio.
- RODRÍGUEZ SORROCHE, C. (2007) "Análisis de la situación actual de las bibliotecas públicas en Andalucía". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 88-89, p. 11-33.
- SMITH, I. M. (1999) "What do we know about public library use?" *Abslib Proceedings*, Vol. 51, nº 9. p. 302-314 [iv]

---

iv Está disponible una traducción al español publicado el año 2000 en el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios Año nº 15, Nº 60, pp. 7-32, bajo el título ¿Qué sabemos sobre el uso de la biblioteca pública?; la traducción corrió a cargo de A. Lozano Pacios en colaboración con los alumnos de licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.