

¿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.

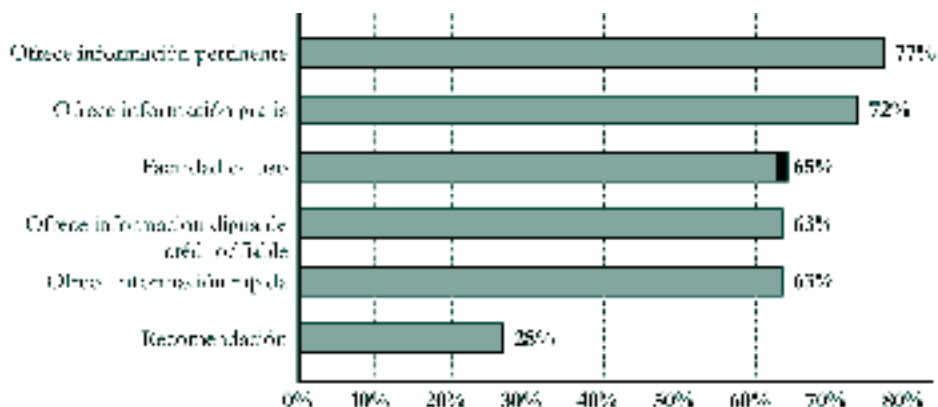
Los encuestados utilizan varios criterios para determinar el valor de las fuentes de información electrónica. Al contrario de lo que a menudo se considera como la ventaja principal del acceso a la información digital, la rapidez de la recuperación de la información no es el factor más importante que 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 BÚSQUDA

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.

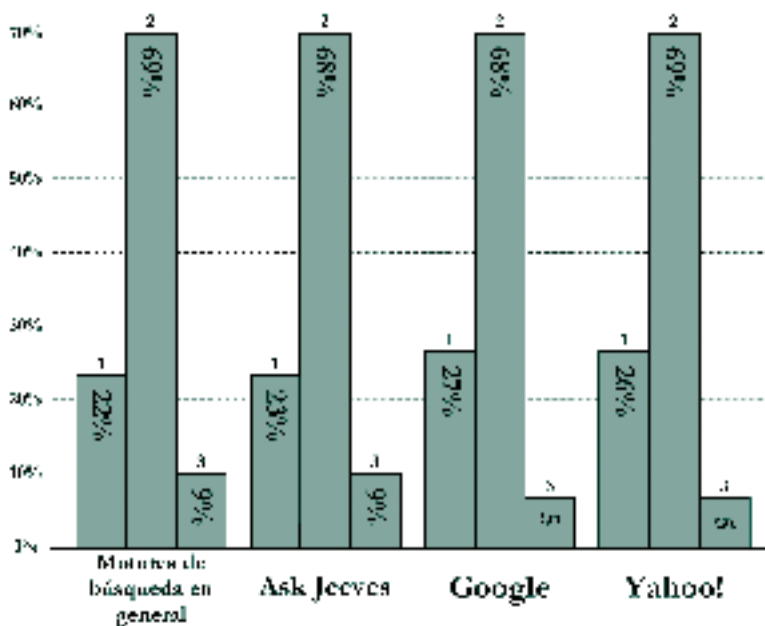
Los buscadores *Ask Jeeves*, *Google* and *Yahoo!* tienen aproximadamente el mismo nivel relativo de fiabilidad comparados con las fuentes de información de una biblioteca. Es de destacar que incluso aunque el uso varía considerablemente entre los motores de búsqueda (véase la Sección 1.2), el nivel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

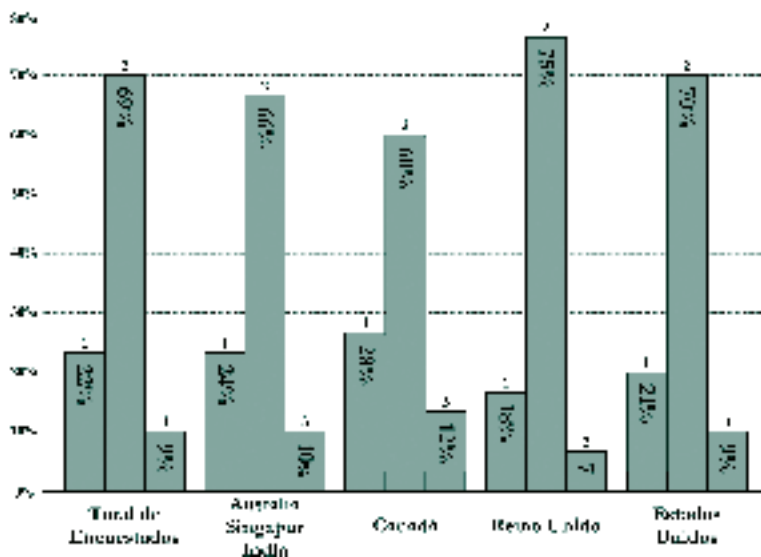


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

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.

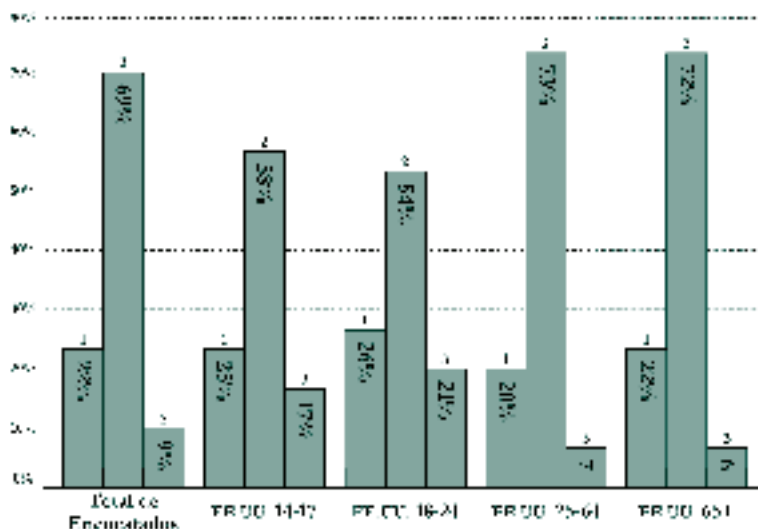
Los resultados indican que los encuestados estadounidenses más jóvenes (14-24 años) responden significativamente con mayor frecuencia que los recursos de la biblioteca son *menos fiables* que los motores de búsqueda. En los otros dos grupos de edad estadounidenses (25-64 años y mayores de 64 años), por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



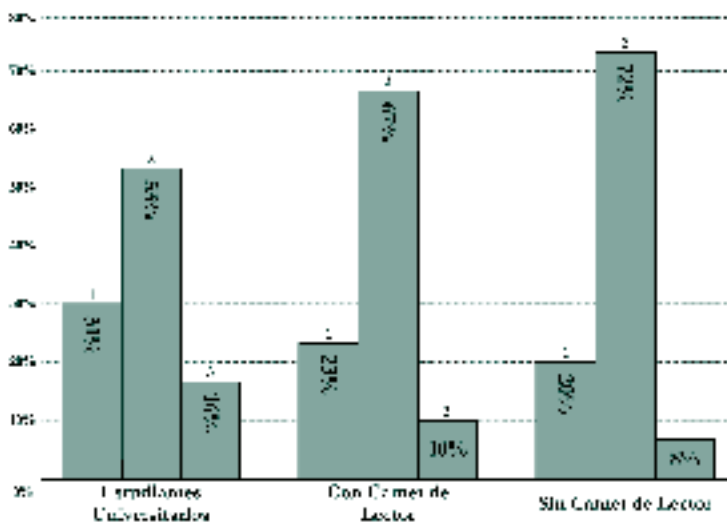
Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1205.

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

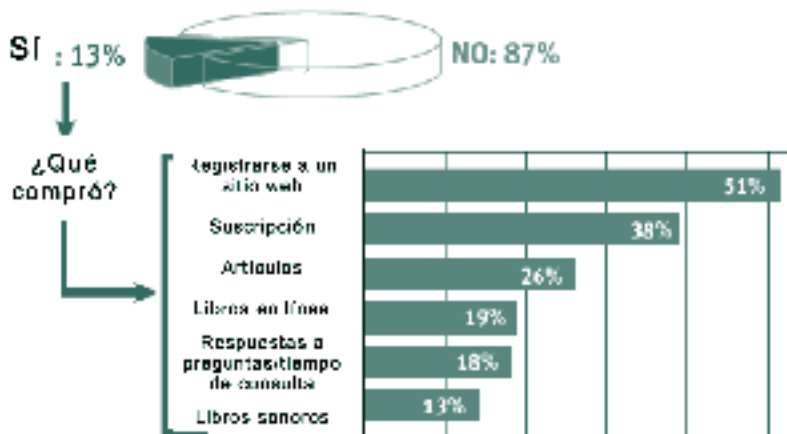
La mayoría de los encuestados nunca han pagado por información

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.

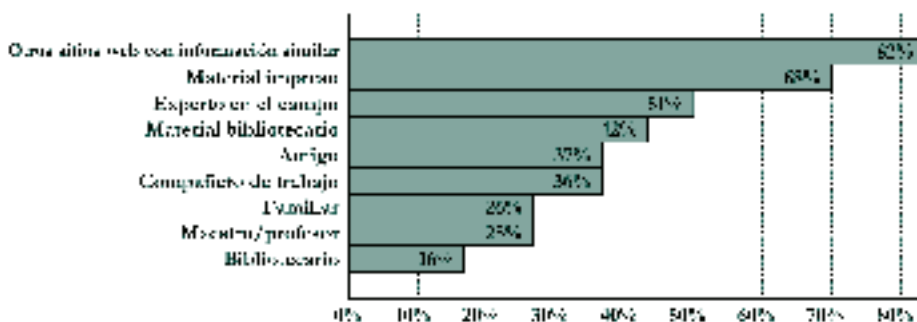
Más del 80 por ciento del total utilizan *Otros sitios web con información similar* como método de validación, seguido del *Material impreso* con un 68 por ciento.

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 universitarios
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.

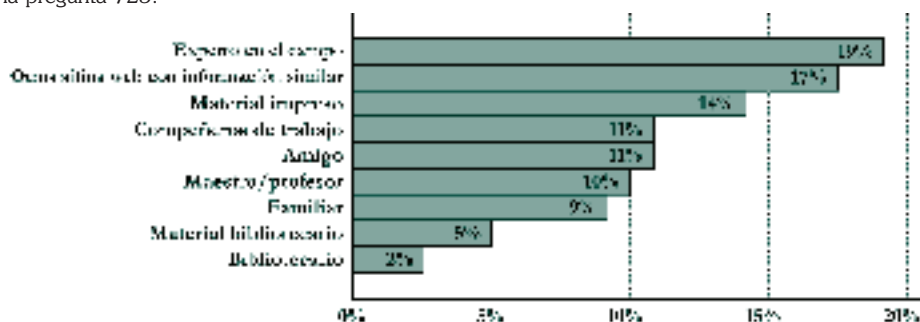
En general, los encuestados utilizan una gran variedad de fuentes, aunque hay diferencias entre países: el 23 por ciento del Reino Unido confía en sus *compañeros de trabajo*, el doble del total de los encuestados, que es el 11 por ciento. Por el contrario, sólo el 9 por ciento de los estadounidenses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

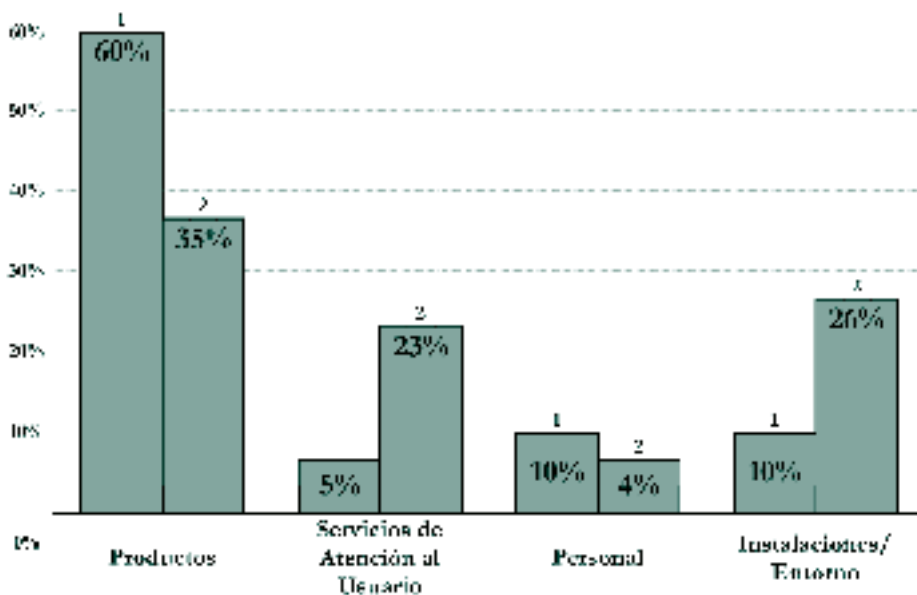
Entre los encuestados estadounidenses, los mayores de 65 años son los que más valoran positivamente al personal de la biblioteca, mientras que los jóvenes de 14 a 17 años son los que menos.

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

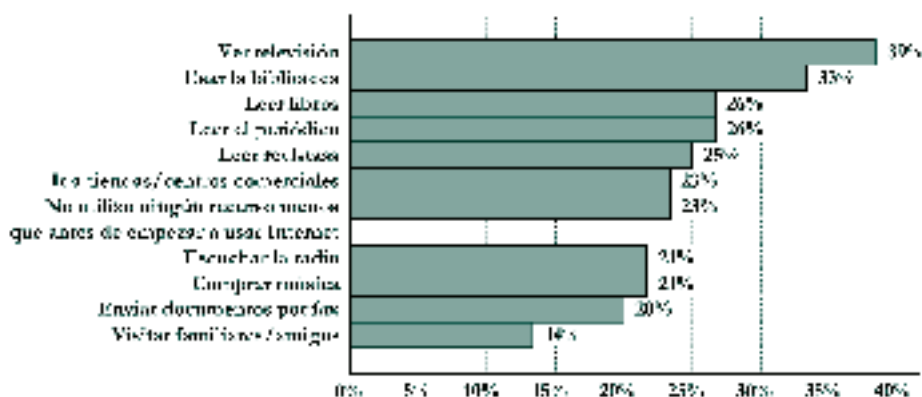
Los encuestados leen menos y usan menos la biblioteca desde que empezaron a utilizar Internet

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.

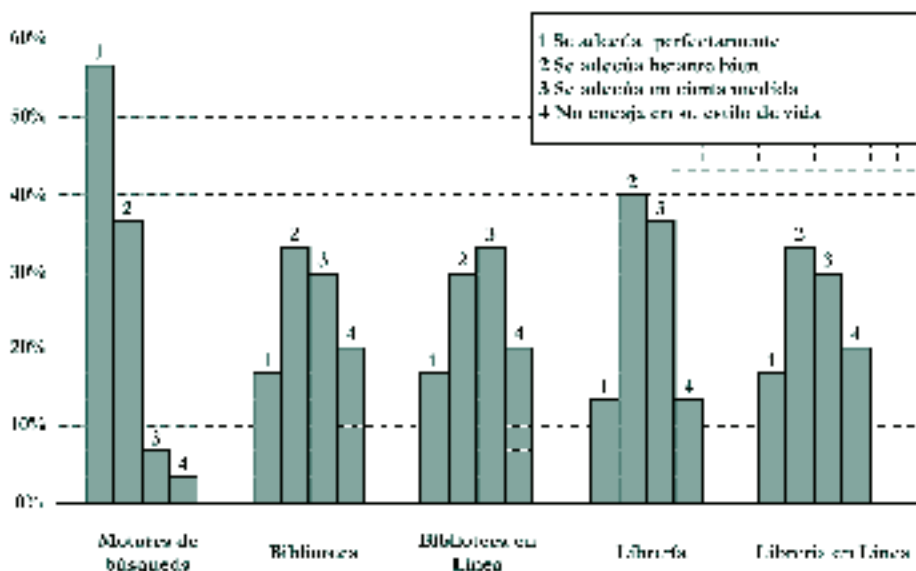
Los encuestados evaluaron si los motores de búsqueda, las bibliotecas, las bibliotecas en línea, las librerías y las librerías en línea como fuentes de información se adecúan o no a su estilo de vida.

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

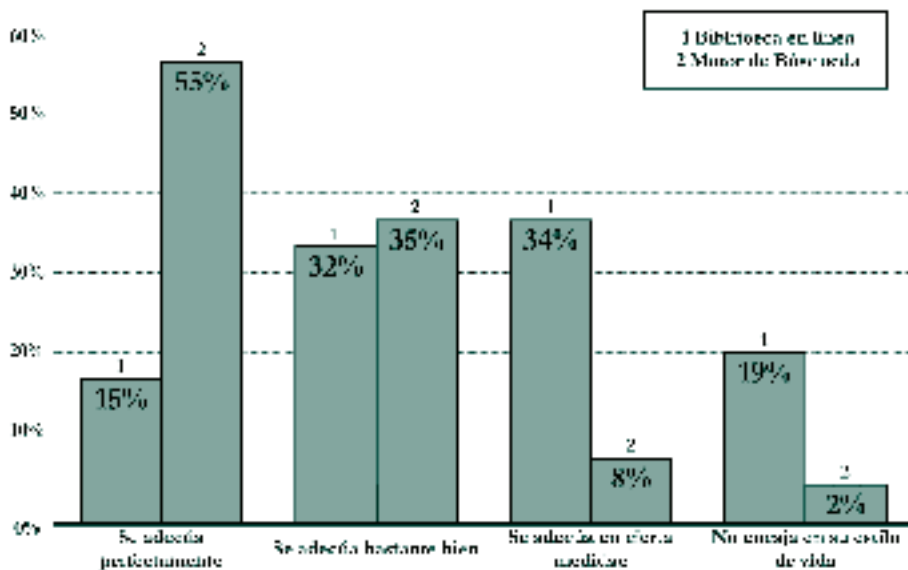
El 90% de los encuestados considera que los motores de búsqueda se adecúan bastante bien a su estilo de vida

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%.

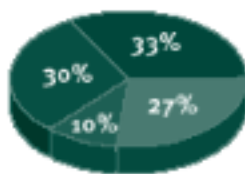
Las bibliotecas en línea comparadas con los buscadores – total de encuestados

¿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]

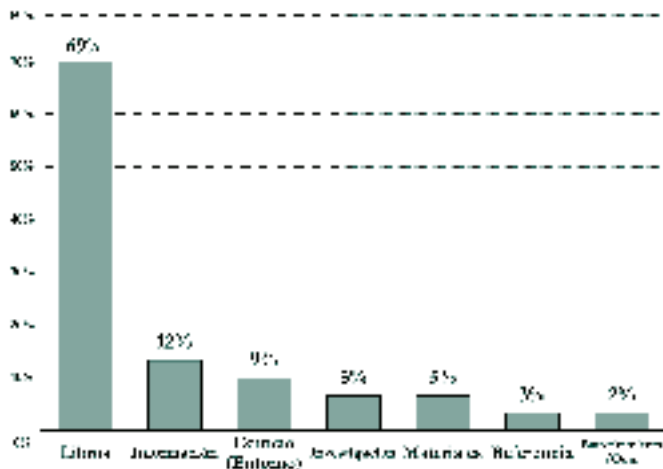
Hicimos una serie de preguntas en este cuestionario para ayudarnos a recoger información sobre la imagen de la biblioteca y sobre las ideas, sentimientos y expectativas de los usuarios de la información. Hicimos la siguiente pregunta abierta: “¿Qué es lo primero que se le ocurre cuando piensa en una 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?

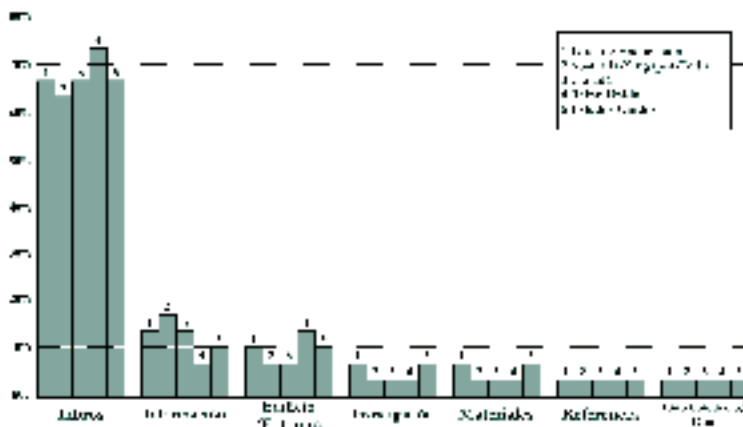


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807.

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?

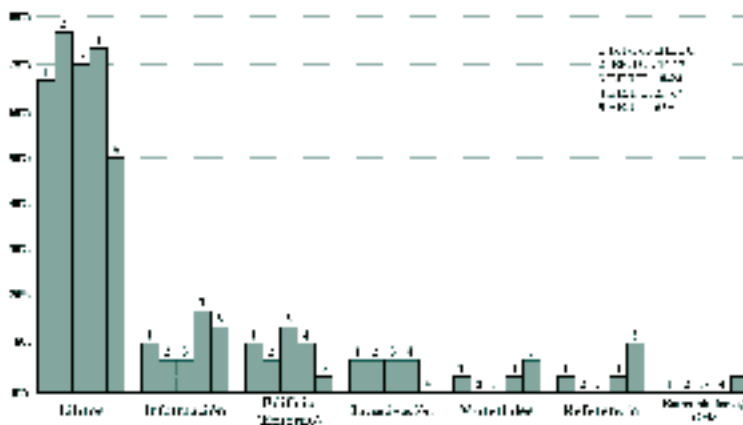


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807.

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*.

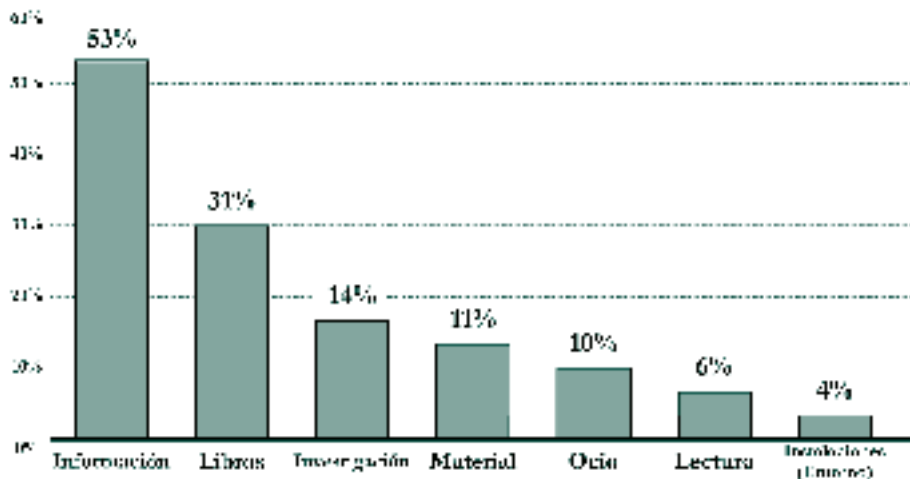
En general, las respuestas fueron similares sin importar el país o el grupo de edad. Los encuestados del Reino Unido tendían con más frecuencia a relacionar el objetivo principal de la biblioteca con los *libros* (42%) que los de otros países. Los encuestados de Australia, Singapur y la India indicaron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

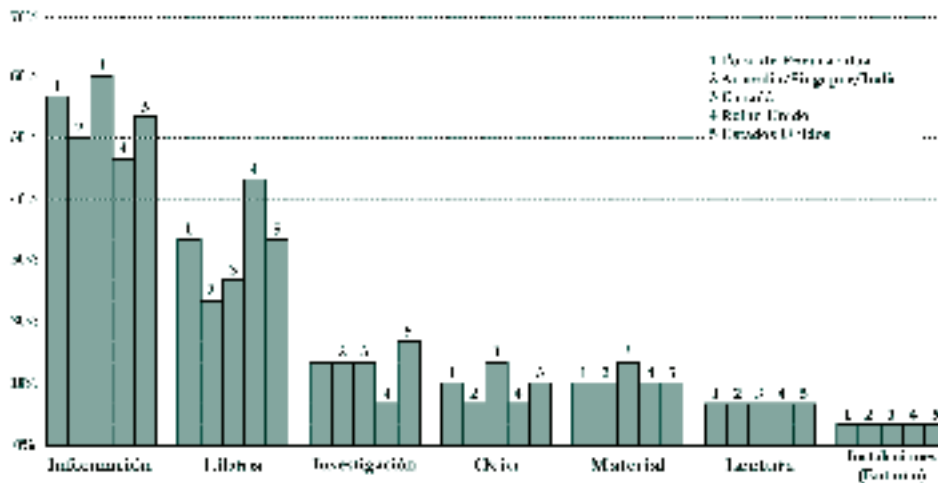
¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?



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

Principal objetivo de la biblioteca – por país

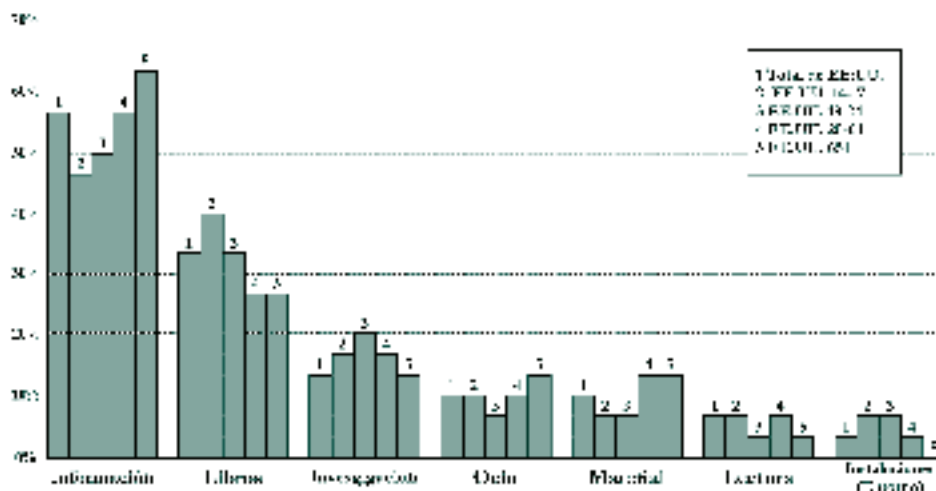
¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca?



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.-

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

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

INFORME DE LA OCLC [iii]

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

Australiano de 26 años de edad

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

Canadiense de 18 años

Tu propio motor de búsqueda

Canadiense de 36 años

Daros a conocer

Estadounidense de 17 años

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

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

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

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

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

1. LA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN LA COMUNIDAD

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

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

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

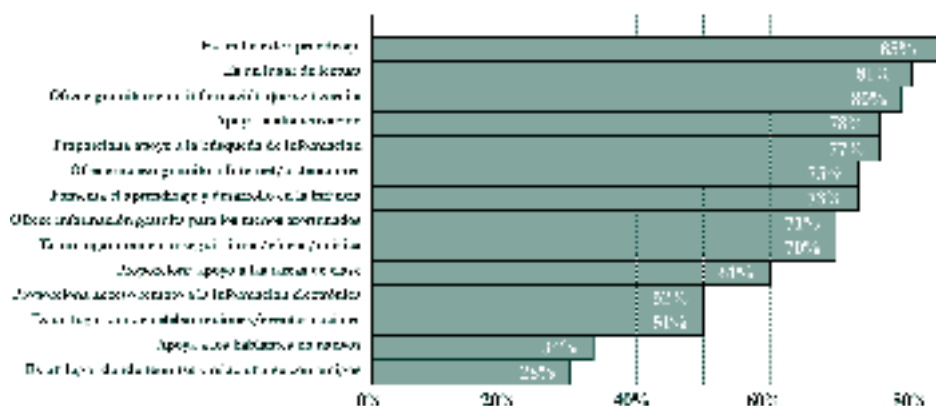
El 80 por ciento o más también coinciden en que la biblioteca es un *lugar para leer* y donde *ofrecer gratuitamente información que se necesita*.

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

Función de la biblioteca en la comunidad – total de encuestados

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

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



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

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

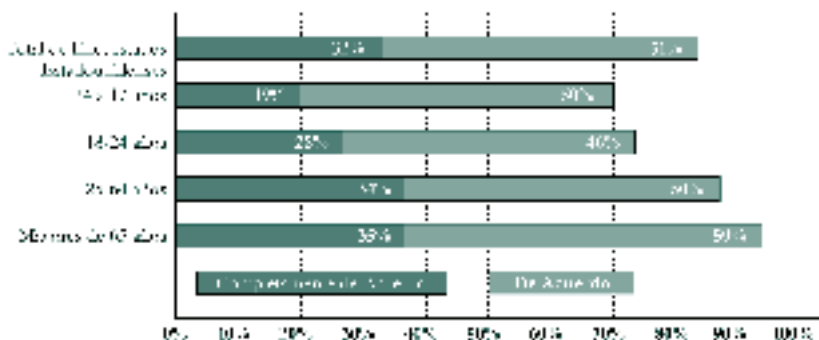
- Ofrece gratuitamente información que se necesita
- Apoya la alfabetización
- Ofrece información gratuita para los menos afortunados
- Fomenta el aprendizaje y desarrollo en la infancia

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

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

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

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



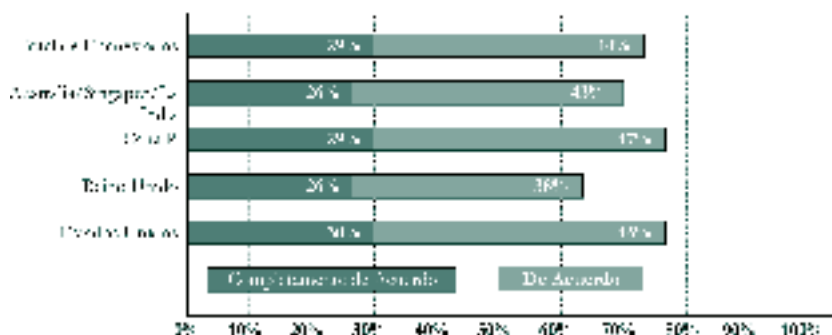
Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1210.

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

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

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

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



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

2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

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

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

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

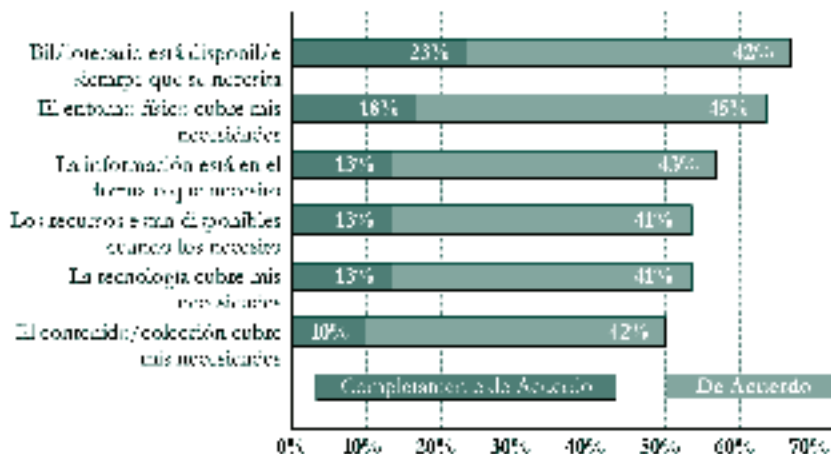
El 65% coincide (*están completamente de acuerdo* o simplemente *de acuerdo*) en que cuenta con *la ayuda del bibliotecario siempre que la necesitan*. Este nivel de coincidencia es constante en todos los países y grupos de edad (sólo en el caso de los estadounidenses).

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

El bibliotecario y los servicios bibliotecarios – total de encuestados

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

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

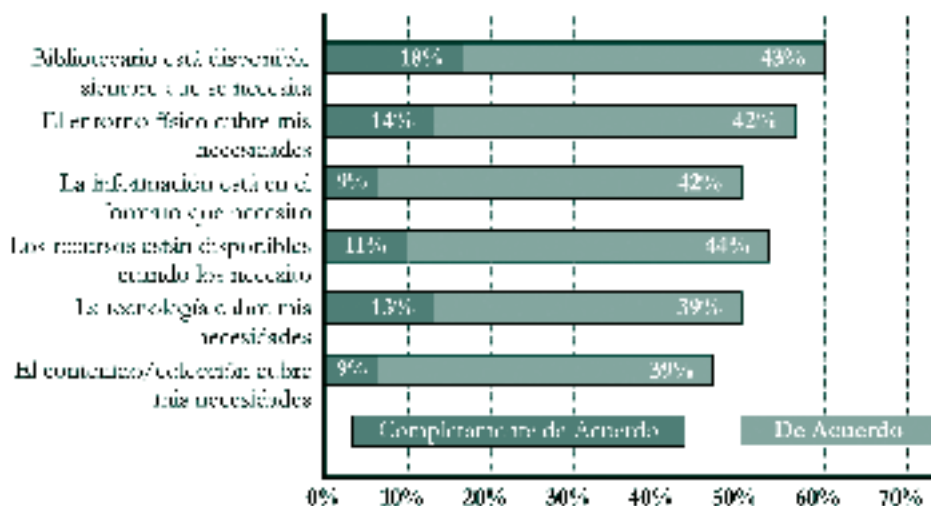


Fuente: Perceptions of Libraries and Information Resources, OCLC, 2005, pregunta 1207.

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

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

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



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

3. CONSEJOS A LAS BIBLIOTECAS

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

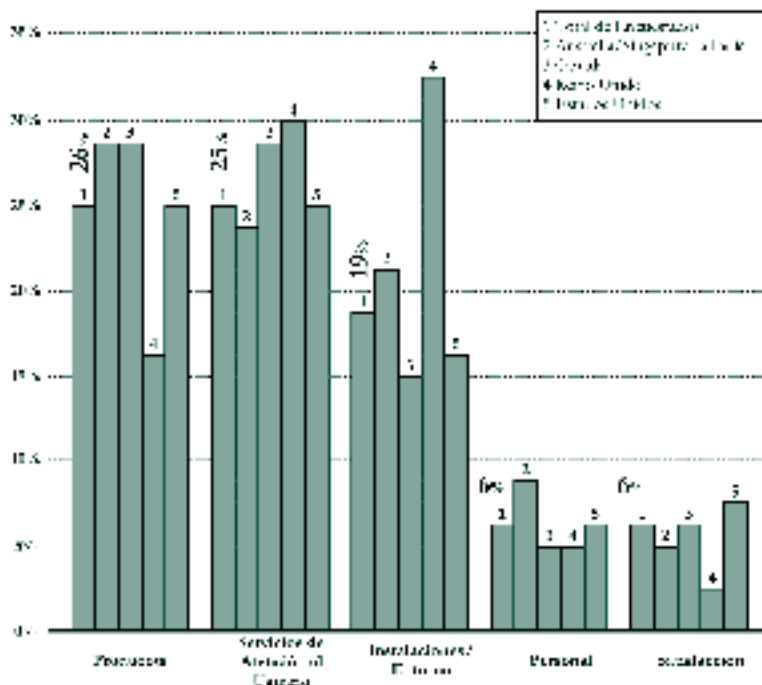
Se les pidió a los encuestados que dieran un consejo a las bibliotecas como conclusión del cuestionario (algunos dieron más de uno y otros ninguno). Se recogieron 3.026 consejos de 2.968 encuestados que se agruparon en los cinco temas siguientes: productos y ofertas, servicio al usuario, equipamientos/entorno,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

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

Consejos a las bibliotecas – por País

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

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



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

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

Consejos de los encuestados

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

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

Productos y Ofertas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19 años, Estados Unidos

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

43 años, Reino Unido

Mejorar el mantenimiento y cuidado de los libros.

62 años, India

Consejos de los encuestados

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

Servicio de Atención al Usuario:

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

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

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

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

Organizar la biblioteca como si fuese una librería.

55 años, Estados Unidos

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

18 años, Estados Unidos

Abierta las 24 horas todos los días.

54 años, Singapur

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

51 años, Estados Unidos

Tener un horario como el de las librerías.

49 años, Estados Unidos

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

18 años, Australia

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

49 años, Estados Unidos

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

51 años, Estados Unidos

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

27 años, India

Consejos de los encuestados

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

Instalaciones/Entorno

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

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

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

Mejorar la iluminación.

Mejorar el aparcamiento.

Poner o mejorar los asesos.

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

17 años, Estados Unidos

Mejor iluminación

15 años, Estados Unidos

Mantener el edificio caliente

57 años, Reino Unido

Nuestra biblioteca necesita música

14 años, Estados Unidos

Instalen aseos

57 años, Reino Unido

Mejoren el aparcamiento

38 años, Canadá

Que no parezca una iglesia

47 años, Reino Unido

Solucionar el problema de los vagabundos e indigentes

24 años, Estados Unidos

Consejos de los encuestados

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

Personal

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

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

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

45 años, Canadá

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

61 años, Estados Unidos

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

35 años, Estados Unidos

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

58 años, Australia

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

17 años, Estados Unidos

Consejos de los encuestados

Satisfacción

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

Continuad con el buen hacer

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

Seguid así, aprecio todo lo que hacéis.

16 años, Estados Unidos

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

80 años, Estados Unidos

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

17 años, Estados Unidos

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

80 años, los Estados Unidos

No tengo ningún consejo. Nuestra biblioteca pública es genial.

38 años, Australia

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

PARTE 5: LAS BIBLIOTECAS: ¿IMAGEN UNIVERSAL? [ii]

INFORME DE LA OCLC [iii]

La percepción, uso y consejos dados por los encuestados fueron generalmente similares en todos los países encuestados.

Uno de los resultados a destacar del informe es la coherencia y uniformidad general de las respuestas en todos los países. Aunque ciertamente existen diferencias estadísticas, las respuestas nos indican que todos los encuestados estudiados, no importa su país de origen, comparten una visión “universal” de la biblioteca. Las respuestas sobre conocimiento, familiaridad y uso de los recursos electrónicos muestran la existencia de puntos de vista similares así como grados similares de preferencia y confianza tanto en las bibliotecas como en los motores de búsqueda. Igualmente, la imagen que se tiene de la biblioteca y sus posibilidades también son compartidas por los encuestados de todos los países.

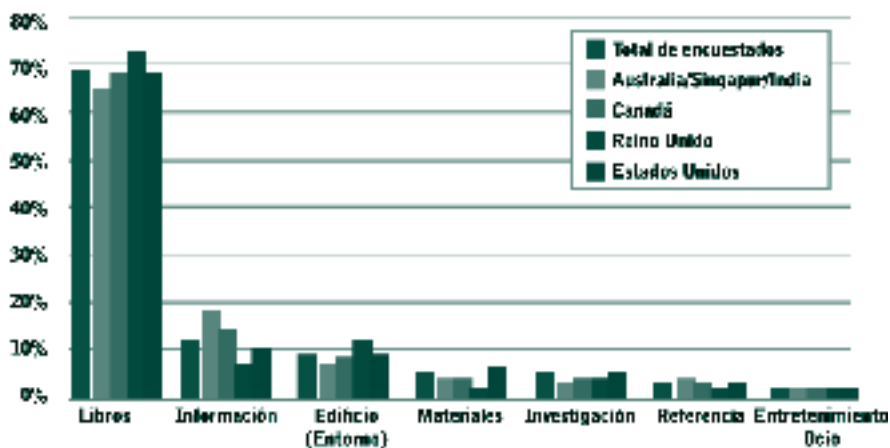
A continuación, presentamos de nuevo algunas de las tablas usadas en otras partes de este informe para ilustrar esta uniformidad de la que hablamos.

-
- 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.

Percepciones similares en todos los países

Primer pensamiento sobre las bibliotecas

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

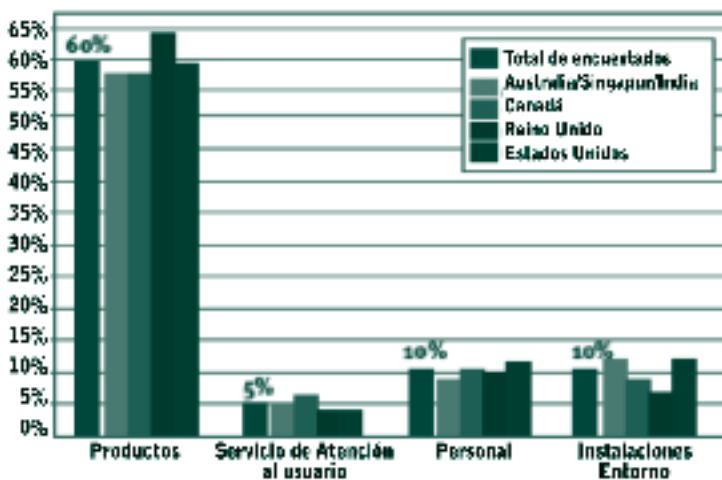


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 807

Percepciones similares en todos los países

Aspectos positivos asociados a las bibliotecas

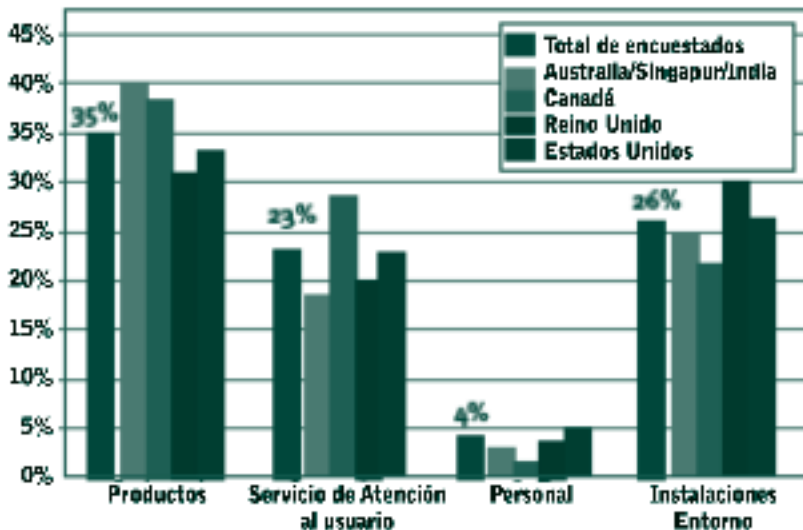
Mencione dos aspectos positivos en relación con la biblioteca



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

Aspectos negativos asociados a las bibliotecas

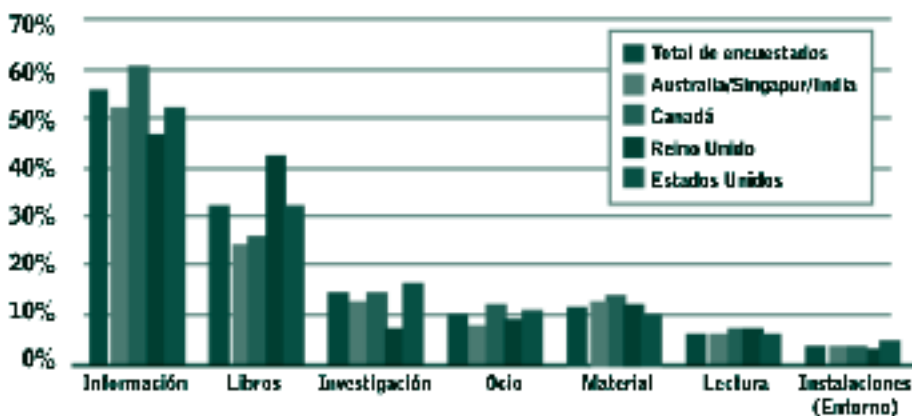
Mencione dos aspectos negativos en relación con la bibliotecas



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

Principal objetivo de la biblioteca

¿Cuál piensa que es el principal objetivo de la biblioteca

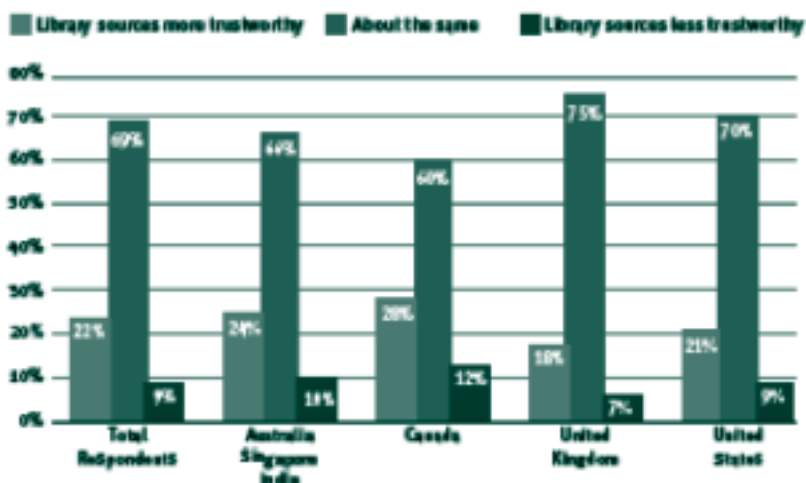


Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 812a

Percepciones similares en todos los países

Fiabilidad de las fuentes de la biblioteca frente a los motores de búsqueda

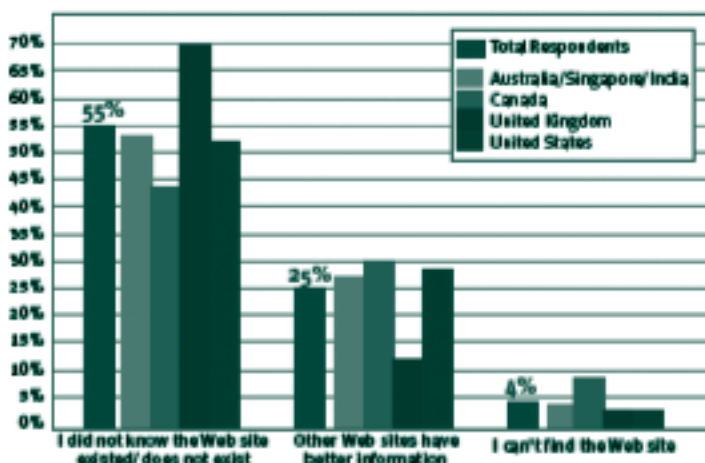
Si piensa en el uso que hace de su biblioteca y lo que le agrada o desagrada de ella, ¿cree que la información que obtiene de las fuentes de las biblioteca es más o menos fiable comparada con la información obtenida de los motores de búsqueda?



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

Razones de no haber usado nunca el sitio web de la biblioteca

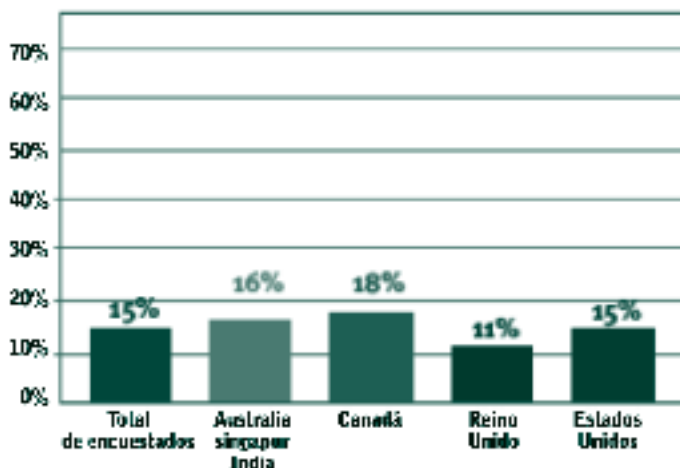
¿Por qué no ha usado el sitio web de la biblioteca?



Fuente: *Perceptions of Libraries and Information Resources*, OCLC, 2005, pregunta 1090

La biblioteca en línea encaja perfectamente con el estilo de vida

La siguiente tabla presenta el porcentaje de encuestados por país que dijeron que la biblioteca en línea encaja perfectamente en sus estilo de vida y con sus necesidades de información



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

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

CONCLUSIÓN [ii]

INFORME DE LA OCLC [iii]

Este informe presenta un resumen de los resultados de un estudio internacional sobre los hábitos y preferencias en la búsqueda de información. Con la amplia colaboración de cientos de bibliotecarios y personal de la OCLC, el equipo de Investigación de mercado de la OCLC desarrolló un proyecto y le encargó a la empresa Harris Interactive Inc. que analizara una muestra representativa de los usuarios de la información con objeto de conocer más sobre el uso de la biblioteca, el conocimiento y uso de sus recursos electrónicos, los motores de búsqueda de Internet, la propia biblioteca y el bibliotecario, la información gratis frente a la información de pago y la “imagen” de la biblioteca. En junio del 2005, se recogieron más de 3.300 respuestas de usuarios de la información de Australia, Canadá, los Estados Unidos, India, el Reino Unido y Singapur. Los resultados indican que los usuarios de la información comienzan sus búsquedas de información con un motor de búsqueda (Google en la mayoría de los casos), ven las bibliotecas como lugares donde se prestan libros impresos, pero no son conscientes del rico contenido electrónico al que pueden acceder a través de ellas. Aunque los usuarios de la información hacen un uso limitado de estos recursos, siguen pensando que las bibliotecas son fuentes de información de confianza.

PALABRAS CLAVE: Hábitos de búsqueda de información. Encuestas. Usuarios. Uso de la biblioteca: Recursos electrónicos. Motores de búsqueda. OCLC.

PERCEPTIONS OF LIBRARIES AND INFORMATION RESOURCES: OCLC 2005 REPORT

This report summarizes the findings of an international study on information-seeking habits and preferences. With extensive input from hundreds of librarians and OCLC staff, the OCLC Market Research team developed a project and commissioned Harris Interactive Inc. to survey a representative sample of information consumers in an effort to learn more about library use, awareness and use of library electronic resources, the Internet search engine, the library and the librarian, free vs. for-fee information, and the “Library” brand. In June of 2005, over 3,300 responses from information consumers in Australia, Canada, India, Singapore, the United Kingdom and the United States were collected. The findings indicate that information consumers begin their searches for information with

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

a search engine (Google in the majority of cases), they view libraries as places to borrow print books, but they are unaware of the rich electronic content they can access through libraries. Even though information consumers make limited use of these resources, they continue to trust libraries as reliable sources of information.

KEYWORDS: Information-seeking habits. Surveys. Users. Library use. Electronic resources. Search engines. OCLC.

CONCLUSIÓN

El objetivo de este informe es ofrecer al personal y miembros de la OCLC y a los profesionales de las bibliotecas en general datos sobre las percepciones y prácticas cotidianas del usuario de la información y qué posición ocupa la biblioteca en el mundo en que se mueve.

Es el resultado de una necesidad de entender mejor los intereses, hábitos y comportamiento de la gente que utiliza las bibliotecas en un período en el que la información destaca por su abundancia. En el informe del 2003 titulado *The 2003 OCLC Environmental Scan* se sugirió en las conclusiones (a partir de las tendencias que identificamos) que el lugar que ocupan las bibliotecas hoy día no está tan claro como antes.

Las bibliotecas, muchos de sus recursos y servicios, y los expertos de la información que trabajan en ellas parecían ser cada vez menos visibles para el usuario de la información de hoy, pero no podíamos conocer con ninguna certeza la envergadura y la duración de este aparente cambio, ya que, como indicamos en la introducción de este informe, no existen estudios a gran escala recientes sobre los que basarnos.

Para resolver esta carencia, hemos compilado una base de datos con más de 270.000 opiniones, hábitos y recomendaciones de más de 3.300 usuarios de la información de seis países. La base de datos contiene más de 20.000 comentarios literales sobre la biblioteca, los recursos de Internet, los servicios bibliotecarios y la "imagen" de la biblioteca. En este informe no hemos identificado y analizado los datos desde todas las perspectivas (investigación que seguimos actualmente realizando), pero hemos descubierto mucho sobre los usos y percepciones de estos usuarios de la información. A continuación, presentamos un resumen de los resultados y algunas conclusiones y observaciones.

RESULTADOS DEL INFORME

...sobre las percepciones y hábitos de los usuarios de la información

- Los encuestados utilizan los motores de búsqueda para comenzar las búsquedas de información (84 por ciento). Un uno por ciento comienza la búsqueda de información con un sitio web de biblioteca. (*Parte 1.2*)

- La calidad y cantidad de información son los determinantes principales de haber realizado una búsqueda de información satisfactoria. A los motores de búsqueda se les valora por encima de los bibliotecarios. *(Parte 2.6)*
- El criterio seleccionado por la mayoría de los usuarios de la información para evaluar los recursos electrónicos es que la información sea *pertinente*, seguido de que sea *gratis*, mientras que la *rapidez es menos importante*. *(Partes 3.1 and 3.4)*
- Los encuestados no confían en la información por la que se paga más que en la información gratuita. Los comentarios literales nos sugieren que los encuestados *confían mucho en la información gratuita*. *(Parte 3.4)*
- A los usuarios de la biblioteca les gusta valerse por sí mismos. La mayoría de los encuestados no buscan ayuda cuando utilizan los recursos de la biblioteca. *(Parte 2.4)*
- Los usuarios con carnet de lector utilizan más los recursos de información que los que no lo tienen y tienen una disposición más favorable hacia las bibliotecas que los que no lo tienen. *(Partes 1.1, 1.4 y 3.7)*
- La edad a veces importa y a veces no. A veces las respuestas son similares en todos los grupos de edad (en el caso de los Estados Unidos), lo que nos sugiere que las preferencias y usos son independientes de la edad. El uso del correo electrónico es un ejemplo. En otros temas, las respuestas varían considerablemente según la edad de los encuestados. Por ejemplo, los jóvenes estadounidenses, a diferencia de los mayores de 65 años, tienden a considerar que el bibliotecario no aporta valor añadido al proceso de búsqueda de información. *(Parte 2.6 y todas las Partes en general)*
- Los resultados son generalmente similares en todos los países analizados. Las repuestas de los encuestados del Reino Unido presentan la mayor variación en comparación con otros países. *(Parte 5 y todas las Partes en general)*

RESULTADOS DEL INFORME

...sobre las bibliotecas

- Los usuarios de la información utilizan la biblioteca, aunque lo hacen con menos frecuencia y leen menos desde que comenzaron a utilizar Internet. La mayoría de los encuestados prevén que en el futuro su uso de la biblioteca continuará igual. *(Partes 1.1 y 3.7)*
- El préstamo de libros impresos es el servicio más usado de las bibliotecas. *(Parte 2.1)*

- Los “libros” es la imagen que tienen los encuestados de la biblioteca y esta imagen no tiene competencia. (*Parte 3.8*)
- La mayoría de los usuarios de la información ni conoce ni usa la mayoría de los recursos de información electrónicos de la biblioteca. (*Partes 1 y 2*)
- Los estudiantes universitarios son los que más utilizan la biblioteca y sus recursos, tanto físicos como electrónicos. (*Partes 1 y Parte 2*)
- Sólo el 10 por ciento de los estudiantes universitarios respondió que la colección de su biblioteca satisfizo sus necesidades de información tras haber accedido al sitio web de la biblioteca desde un motor de búsqueda.
- La mayoría de los usuarios de la información conoce muchos de los servicios que la biblioteca presta a la comunidad y la función que ésta desempeña en la comunidad en general. La mayoría de los encuestados coincide en que la biblioteca es un lugar para aprender. (*Parte 4.1*)
- Los comentarios hechos por los encuestados ofrecen consejos claros para la biblioteca tradicional: que esté limpia, luminosa, cómoda, con un temperatura agradable, bien iluminada, con personal agradable, horarios adecuados a su forma de vida y que dé publicidad a sus servicios. Las bibliotecas también deben encontrar la mejor forma de hacer llegar el material a los usuarios, en lugar de hacerles ir a ella. (*Apéndice B* - http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf)

...sobre las alternativas a la biblioteca

- A los usuarios de la información les gusta *valerse por sí mismos*, utilizando la experiencia personal y el sentido común para juzgar si la información electrónica es fiable, además de contrastarla en varios sitios web. (*Parts 3.2 and 3.5*)
- El 90 por ciento de los encuestados están satisfechos con su búsqueda de información más reciente usando un motor de búsqueda. La satisfacción con la experiencia de la búsqueda en su conjunto tienen una fuerte correlación con la calidad y cantidad de información recuperada en el proceso de búsqueda. (*Parte 2.6*)
- La gente confía en la información que encuentra utilizando tanto los motores de búsqueda como las bibliotecas. La confianza en los dos es la misma. (*Parte 3.3*)
- Los motores de búsqueda se adecúan a la forma de vida de los usuarios de la información mejor que la biblioteca tradicional o la biblioteca en línea. La

mayoría de los encuestados estadounidenses (los comprendidos entre 14 y 64 años) consideran que los motores de búsqueda se adecúan perfectamente a sus necesidades. (*Parte 3.7*)

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

¿Qué se confirmó?

Como se mencionó brevemente en la introducción del informe, muchos de los resultados de la encuesta no sorprenden sino que confirman las tendencias que se indicaron en el informe anterior titulado *The 2003 OCLC Environmental Scan*.

Los resultados del cuestionario confirman que los usuarios de la información utilizan las bibliotecas. El número de usuarios con carnet de biblioteca es convincente y la mayoría utilizan los servicios de la biblioteca al menos una vez al año, principalmente para el préstamo de libros, el acceso a las obras de referencia y la ayuda en la búsqueda. Los encuestados comparten muchos aspectos positivos sobre estos recursos tradicionales así como sobre el espacio de la biblioteca. Cuando se les pidió que dieran un consejo a la biblioteca, muchos sugirieron que se aumentara la cantidad y variedad de los recursos de información tradicionales (con frecuencia se pidió que hubiera “más libros”) así como el número de horas que estuviese abierta. Claramente, los encuestados quieren poder visitar la biblioteca, aunque con unos servicios más apropiados.

Los resultados confirman también que la mayoría de los usuarios de la información no hacen mucho uso del total de recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos y el servicio de referencia, por ejemplo) que las bibliotecas ponen a disposición de sus comunidades. Muy pocos encuestados utilizan estos recursos de forma regular y la mayoría no saben que las bibliotecas disponen de ellos. La mayoría no utilizan la página web de la biblioteca desde donde se accede a los recursos electrónicos). Los estudiantes universitarios son la excepción, ya que los utilizan significativamente con más frecuencia y son los que están más familiarizados con lo que ofrecen las bibliotecas.

Los resultados confirman que los encuestados conocen que las bibliotecas están conectadas a la red y muchos utilizan sus ordenadores para acceder a Internet y usar sus recursos. La mayoría de los estudiantes de bachillerato y de universidad utilizan los ordenadores de la biblioteca de forma regular.

El cuestionario confirma los resultados de otros muchos estudios: el uso de los recursos de información de Internet es generalizado. Los encuestados utilizan los motores de búsqueda, el correo electrónico y la mensajería instantánea de un modo regular para obtener y compartir información. Muchos los utilizan a diario y la mayoría semanal o mensualmente. Los sitios web especializados, los servicios de noticias en

línea, los blogs y los contenidos web en formato RSS también se utilizan, aunque sea mínimamente. La biblioteca no es ni la primera ni la única fuente de búsqueda para muchos usuarios de la información. Los motores de búsqueda son el lugar favorito para comenzar una búsqueda y los encuestados indican que Google es el buscador usado más recientemente con este fin.

El mercado de los recursos de información (herramientas, contenido y acceso) está creciendo, no disminuyendo, ofreciendo más opciones y posibilidades a las personas que utilizan la web para buscar información y contenido. Los usuarios de la información están dispuestos a experimentar con los nuevos recursos e incorporarlos a las herramientas de información que ya utilizan. La gente continúa leyendo, aunque lo hacen con menos frecuencia conforme utilizan otras formas de acceso a la información y el contenido. Las bibliotecas se consideran como el lugar para los recursos tradicionales (libros, obras de referencia y ayuda en la búsqueda) y para acceder a Internet. Los resultados del cuestionario confirman que las bibliotecas no se consideran como la elección principal para acceder a los recursos electrónicos.

El conocimiento, usos y preferencias se mantuvieron bastante uniforme en todos los países estudiados y en todos los grupos de edad de los Estados Unidos. Aunque se observaron diferencias de preferencias según la edad y el país, en líneas generales las tendencias se mantienen uniformes. Los usuarios de la información en línea analizados utilizan Internet “universalmente”, más que la biblioteca, para acceder a los recursos de información electrónicos.

¿QUÉ SE REVELÓ?

El cuestionario reveló cómo eligen los recursos de información electrónicos los usuarios de la información y cómo los evalúan y toman decisiones sobre la calidad, fiabilidad y valor económico de los recursos de las bibliotecas y, en general, de la web.

Aunque es fácil asumir que los motores de búsqueda es la principal elección de los usuarios de la información por la rapidez con la que se recupera la información, el estudio reveló que la rapidez no es ni la única ni la principal razón por la que los buscadores son el punto de partida para comenzar una búsqueda. La calidad y la cantidad de la información recuperada es el principal indicador para determinar la satisfacción con la búsqueda en su conjunto. Los encuestados dijeron que los motores de búsqueda recuperan más información de mayor calidad que las búsquedas con la ayuda de un bibliotecario (y con mayor rapidez). A medida que cada vez más haya información digital accesible directamente mediante los buscadores, la cantidad aumentará y, en general, la cantidad de información de calidad es probable que también incremente.

Los usuarios confían en la información que obtienen tanto de las bibliotecas como de los motores de búsqueda, casi por igual. Mientras que todos los grupos de edad de los Estados Unidos dijeron que confiaban en ambas fuentes de información, los jóvenes de 14 a 24 años mostraron un mayor nivel de confianza en la información obtenida mediante los buscadores. ¿Hasta qué punto se podría atribuir esta confianza a una mayor familiaridad y frecuencia de uso de los recursos electrónicos de la web? La mayoría de los jóvenes estadounidenses no están familiarizados con los recursos electrónicos de la biblioteca, pero sí que lo están con los motores de búsqueda, el correo electrónico y el chat. A medida que haya cada vez más contenido directamente accesible mediante los buscadores, la familiaridad con una mayor cantidad y variedad de contenido digital es probable que también aumente. ¿Continuarán aumentando también la fiabilidad?

El cuestionario puso de manifiesto que los usuarios no sólo están satisfechos con el hecho de valerse por sí mismos para acceder a la información, sino que además están convencidos de que lo pueden hacer bien. Cuando se les pidió que dijeran cómo juzgan la fiabilidad de información, el “sentido común/experiencia personal” fue el método más usado. El 86% de los encuestados están convencidos de que poseen la experiencia personal para evaluar los recursos de información. Cuando quieren validar la información, se valen de sí mismos de nuevo buscando en otra página web que contenga información similar (82%). Esta independencia también se reflejó en el uso que los encuestados hacen de la biblioteca. La mayoría dicen que no han solicitado ayuda para usar ningún recurso de la biblioteca, ni de la biblioteca “física” ni de la virtual. A medida que haya cada vez más contenido digital accesible a través de Internet, el número de fuentes tanto para recuperar como para validar información es probable que también incremente, haciendo que a su vez aumente la independencia y la confianza en sí mismo del usuario.

Los usuarios piensan que la información debería ser gratuita. La mayoría de los encuestados no pagarían por la información y aquellos que lo hacen (25%) esperan que cada vez menos pagarán por ella en el futuro. También está claro que los usuarios no piensan que la calidad de la información está en relación directa con su calidad. Es de todos conocidos que la biblioteca ofrece acceso a material “gratuito”, aunque la mayoría de los usuarios no son consciente de que en su biblioteca pueden acceder gratuitamente a información electrónica. Puesto que muchos encuestados no están familiarizados o utilizan con poca frecuencia la página web de la biblioteca, no acceden a esta información gratuita que ofrece la biblioteca. Los comentarios literales del Apéndice B (http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_appb.pdf) demuestran la predilección de los encuestados por el material gratuito así como sus frustraciones cuando intentan acceder a él y tener que ir a la biblioteca para usarlo. Los usuarios quieren y esperan usar cada vez más información “gratuita” y sin trabas de acceso en el futuro.

En general, los encuestados se sienten satisfechos con las bibliotecas y los bibliotecarios, aunque la mayoría no piensa que en el futuro las utilizarán más de lo que ahora hacen. Muchos de ellos, los adolescentes en particular, usan menos la biblioteca desde que empezaron a utilizar Internet. Los comentarios muestran que los encuestados sienten un gran apego por las bibliotecas como lugares físicos, aunque muchas de estas asociaciones positivas son de naturaleza nostálgica y tienen que ver principalmente con los libros. Tal y como afirmó un encuestado estadounidense, "... cuando era pequeño me encantaba ir a la sección de niños para leer libros y sacarlos en préstamo. Me encantaba el olor a libro viejo". Este afecto por la biblioteca tradicional es un punto a favor que todas ellas comparten, aunque no está claro si este "cariño" se siente, o sentirá, por igual hacia los recursos electrónicos o si, en el futuro, marcará la diferencia en la elección que el usuario haga de las fuentes de información.

De hecho, los encuestados sienten un gran afecto por la "biblioteca" como institución, pero están claramente descontentos con el funcionamiento de los servicios bibliotecarios que utilizan. Una mala señalización, un entorno poco acogedor, un personal poco amistoso, falta de aparcamiento, un lugar sucio y frío, sistemas difíciles de usar y un horario poco adecuado fueron algunos de los comentarios que los encuestados dijeron una y otra vez. El mensaje está claro: hay que mejorar la sensación física que los usuarios experimentan al utilizar las bibliotecas.

El cuestionario reveló que los encuestados tienen mucho que decir cuando se les pregunta acerca de sus bibliotecas, la gente que les atiende y los servicios, lo que nos sugiere que las bibliotecas tienen una gran oportunidad de averiguar mucho más de lo que este informe revela sobre las impresiones que la gente de sus comunidades tiene, por ejemplo, mediante la realización de encuestas.

LA IMAGEN DE LA BIBLIOTECA

Uno de los objetivos más importantes de este proyecto era tener una noción más clara sobre la imagen de la "Biblioteca" en el 2005. ¿Qué piensan los usuarios de la información sobre las bibliotecas en la actualidad? ¿Cómo las identifican dentro del creciente universo de alternativas para la recuperación de información? ¿Cuál es la imagen que se tiene de la "biblioteca" como otro producto más dentro del mercado de la información?

¿Cuál es el lugar que ocupa la biblioteca en la mente de los usuarios de información? Con una gran diferencia, los encuestados consideran la "biblioteca" como sinónimo de "libros". Cuando se les pregunta por lo primero que se les pasa por la cabeza al mencionarles las bibliotecas, los usuarios de información contestan "Libros".

Conocimiento, fiabilidad y calidad - estos son las características intangibles que se suelen asociar al concepto de “producto comercial”. Todos los productos, desde los buscadores hasta los coches o las bibliotecas, pueden ser conocidos o no, fiables o no, y ofrecer la mejor calidad o no. En la encuesta, nosotros contrastamos estos conceptos en relación con los productos comerciales.

En cuanto al conocimiento que se tiene de la biblioteca. ésta es muy conocida por todos como proveedora de libros. Los buscadores son muy conocidos como proveedores de información electrónica. En cuanto a la fiabilidad, la cosa no está tan clara ya que se confía por igual tanto en las bibliotecas como en los buscadores de información. En lo referente a la calidad, los encuestados ven a ambos, tanto a las bibliotecas/bibliotecarios como a los buscadores, como proveedores de información de calidad. Una vez más, las diferencias no están nada claras. En conclusión, los datos nos dan a entender que, en última instancia, serían los buscadores los que ganarían el pulso.

La “biblioteca” como producto comercial domina en una categoría: los libros. Sería estupendo asumir que cuando los encuestados se refieren a los “libros” lo que realmente están diciendo es que éstos representan esas cualidades intangibles mencionadas anteriormente de conocimiento, fiabilidad y calidad de la información. No obstante, los datos no confirmaron esto. Examinamos miles de las respuestas a las preguntas abiertas en las que se pedían a los encuestados que dijeran qué ideas positivas asociaban con la biblioteca y su finalidad. Buscamos palabras y frases que mencionaran términos tales como “calidad”, “confianza”, “conocimiento”, “aprendizaje”, “educación”, etc. Encontramos algunas menciones de estos términos, pero eran relativamente pocas. Al contrario que la palabra “libros” que dominó en todos los países encuestados y en todos los grupos de edad.

Además de ser conocidos, fiables y de alta calidad, los productos comerciales importantes deben ser pertinentes. La relevancia es el grado por el cual la gente considera si un producto satisface sus necesidades. En la encuesta examinamos la relevancia y las costumbres de los usuarios de información. Más de la mitad de los encuestados dijeron que los buscadores encajan perfectamente en su rutina diaria. El 17% respondió que las bibliotecas se adecúan a sus costumbres diarias. Más del 20% afirmaron que las bibliotecas no encajan con su estilo de vida. De las actividades que los encuestados están haciendo menos desde que comenzaron a utilizar Internet, ver la televisión es la primera (39%) y el uso de la biblioteca es la segunda (33%). La lectura de libros, el principal rasgo distintivo de la biblioteca, es la tercera con un 26%. No se puso en cuestión el valor que los recursos de la biblioteca y los bibliotecarios añaden a la búsqueda de información, pero los datos nos sugieren que para el usuario la pertinencia de ese valor y su adecuación a su estilo de vida sí que está en cuestión.

En un mundo donde los recursos de información y las herramientas de acceso a ella continúan aumentando, al igual que su relevancia para los usuarios de la información en línea, la característica diferenciadora de la biblioteca sigue siendo los libros. No obstante, ésta no ha sabido “vender” su imagen e incorporar a ella los recursos electrónicos y los servicios en línea.

¿Sería posible ampliar y actualizar esta imagen para hacerla más relevante al usuario y ser algo más que libros? Aunque resulta difícil indagar en esta cuestión mediante una única encuesta, nosotros decidimos analizar brevemente este concepto. Les pedimos a los encuestados que identificaran el “propósito principal” que ellos pensaban que debía tener la biblioteca. ¿Cuál debería/podría ser la imagen de la biblioteca? Mientras que la tercera parte de los encuestados seguía respondiendo que los libros eran su objetivo principal, más del 50% pensaba que era la “información”. Esta impresión se mantuvo constante en todos los países encuestados. Los jóvenes estadounidenses son los que más opinaban que los libros eran su propósito principal, mientras que los de más de 25 años se inclinaban más a pensar que era la información.

Este estudio sugiere que existe la posibilidad de ampliar la imagen de la biblioteca más allá de los libros. Sería necesario profundizar en esta dirección.

La similitud de las impresiones que los encuestados tienen sobre las bibliotecas y sus recursos en los seis países es asombrosa. Nos da a entender que las bibliotecas se perciben como una solución común, una única organización (una sola entidad con diferentes sucursales), constante, estable, y previsible. La “biblioteca” es, en esencia, un “producto comercial” universal, una imagen dominada por la nostalgia y reforzada por la experiencia común.

Esta visión global y nostálgica debería ser razón suficiente como para que toda la comunidad bibliotecaria se preocupe, pero también nos ofrece un punto de partida que se puede aprovechar para llevar a cabo un cambio a gran escala. En un mundo en el que la información está pasando rápidamente a ser virtual, un imagen “universal” puede ser muy eficaz y poderosa. Las bibliotecas deben aprovechar esta ventaja y trabajar todas juntas para “rejuvenecer” esta imagen. No se trata únicamente de dar a conocer al usuario de la información la biblioteca actual. Intentar enseñar a gente cuyos hábitos y estilo de vida están cambiando y han cambiado, raramente funciona. No funciona en el caso de las grandes empresas y no funcionará tampoco con las bibliotecas. El rejuvenecimiento de la imagen de la biblioteca depende de las habilidades de los miembros de la toda la comunidad bibliotecaria en rediseñar los servicios bibliotecarios, de modo que la gran cantidad de recursos (impresos y digitales) que gestionan para sus comunidades puedan estar disponibles y ser accesibles y utilizadas. Rejuvenecer esta imagen depende de la forma en que se reconstruya la impresión que el uso de la biblioteca deje en el usuario. Aunque para el usuario parece tener menos relevancia la necesidad de contar con lugares de distribución de “contenidos”

que ya no están disponibles en soporte físico, la necesidad de las bibliotecas como lugares de encuentro en una comunidad o en la universidad no ha disminuido. Los datos son muy claros. Cuando se les pregunta, los usuarios de información ven el papel de las bibliotecas en la comunidad como *un sitio en el que aprender, un lugar para la lectura, un lugar para acceder a la información gratuitamente, un lugar de apoyo a la alfabetización, un lugar que ofrece ayuda a la investigación, un lugar que ofrece acceso gratuito a los ordenadores/Internet* y mucho más. Estos servicios bibliotecarios son relevantes y claramente diferenciados.

Las bibliotecas continuarán compartiendo una esfera de la información cada vez mayor con un número también cada vez mayor de productores, proveedores y usuarios de “contenidos”. Los usuarios de información continuarán valiéndose ellos mismos para acceder a una variedad de información en constante crecimiento. El reto de las bibliotecas es definir claramente y promocionar el lugar que ocupa en esa esfera de la información, sus servicios y colecciones tanto físicas como virtuales.

Es hora de rejuvenecer la imagen de la biblioteca.

