

## Las necesidades de los usuarios y la biblioteca del futuro: reseña del informe de Axiell 2015 (<http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/las-necesidades-de-los-usuarios-y-la-biblioteca-del-futuro-resena-del-informe-de-axiell-2015>) [1]

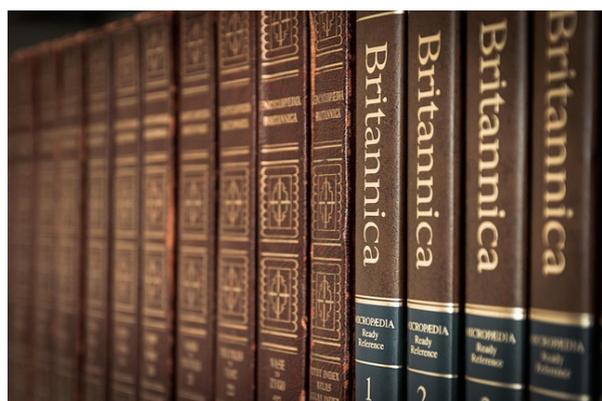
Enviado por José-Antonio Gó... (<http://www.ub.edu/blokdebid/es/users/jose-antonio-gomez-hernandez>) [2] el Mié, 25/01/2017 - 19:53

José-Antonio Gómez-Hernández

Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación

*The library of the future: meeting the public's needs* (2015). Nottingham: Axiell. Disponible en:

<http://www.axiell.co.uk/library-of-the-future-report-download-for-free/> (<http://www.axiell.co.uk/library-of-the-future-report-download-for-free/>) [5]. [Consulta: 02/01/2017].



Axiell es una empresa que da servicios a las bibliotecas públicas del Reino Unido, y que encuestó a más de 2.000 personas mayores de 16 años de ese país queriendo saber en qué medida estaban evolucionando estas instituciones para responder a las necesidades de su comunidad. El objetivo era, por un lado, identificar cómo y por qué se estaba utilizando la biblioteca pública y, por otro, explorar cómo se podría aumentar su aprovechamiento de acuerdo con las nuevas expectativas de los usuarios.

El informe resultante tiene apenas 13 páginas con abundantes esquemas visuales, y se apoya en otros documentos relevantes

como *The independent library report for England* (Sieghart, 2014). Entresacamos algunas observaciones y recomendaciones:

- Respecto al uso de la biblioteca local, se identifica una tendencia al descenso, y aunque el porcentaje de inscritos es elevado (el 56 %), el número de usuarios y la frecuencia de las visitas va disminuyendo con la edad: todos los grupos de edad encuestados declaraban haber acudido a la biblioteca más cuando eran menores de dieciséis años que en el presente.
- Los encuestados afirman ir a la biblioteca principalmente para el préstamo de libros y otros materiales, así como para investigar o estudiar, a veces con otros colegas, y en un 20 % se acude para utilizar la *wifi*. Hay un deseo creciente de más servicios relacionados con lo digital en sentido amplio: formación en competencias digitales, acceso a *e-books*, información web de interés local, etcétera.
- Se aprecia que la exclusión digital es una oportunidad de que las bibliotecas amplíen su función enseñando esta competencia más de lo que ya hacen hasta ahora: hay aún doce millones de británicos que no son capaces de realizar tareas básicas *online*. De éstos, el 80 % son mayores de 55 años, y un 36 % estaría deseoso de aprender a través de su biblioteca pública, porque cree que la capacitación digital incrementa la autonomía personal, contribuye a estar conectados con la familia, y en general reduce el aislamiento.

- El 86 % de encuestados valora muy positivamente el papel de los bibliotecarios en las funciones de información, orientación y recomendaciones a los usuarios. Y a la vez, se hace hincapié en que su compromiso con la evolución de los servicios ha de ser el máximo, dado que son conocedores profundos de su comunidad y de los servicios que necesitan sus miembros. Deben ser profesionales con conocimientos tecnológicos y de marketing, que les permitan mantener una diversidad de vías de conexión con los usuarios.
- Ante la cuestión problemática de la diversidad del personal que trabaja actualmente en las bibliotecas por la incorporación de voluntarios, Axiell aboga por la simplificación de los sistemas de gestión, de modo que puedan rápidamente realizar las tareas bibliotecarias todos los que vayan a colaborar en ellas. Igualmente, defiende la contratación de plataformas digitales que incrementen los contenidos ofertados sin un gran aumento de gasto y que permitan que el personal tenga más tiempo para dar atención directa a los usuarios en lugar de tener que hacer tareas técnicas.
- Respecto a las perspectivas de futuro, el informe de Axiell considera que,
  - a pesar del descenso en el uso, las bibliotecas tienen la oportunidad de ser principales centros de encuentro de sus localidades, debiendo diversificar los servicios que ofrecen para atraer a ciudadanos de todas las edades y niveles. Están muy bien valoradas por la mayoría de las personas encuestadas, pues el 89 % cree que son muy importantes para la comunidad, y manifiesta que asistiría más a ellas si acogieran clubes sociales, cafetería, servicios postales, encuentros con autores, proyecciones cinematográficas, clubes de lectura, conferencias de expertos o salas para videojuegos...
  - construir la biblioteca del futuro implicar generar experiencias al usuario, con el que hay que conectar y comprometerse en todo momento y lugar; habría que entender al máximo y personalizar el servicio, debiéndose para ello aprovechar mejor los datos que la tecnología nos ofrece.
  - las recomendaciones finales de Axiell son: que se potencie el uso de las aplicaciones móviles, que hagamos que las tecnologías y los sistemas de gestión trabajen para nosotros, y que se vea la biblioteca como una empresa y a sus usuarios como clientes.

Creemos que este informe es uno más de los muchos que se están haciendo sobre el futuro de las bibliotecas en todo el mundo. Ya la *Prospectiva 2020* realizada en España (Gallo León, 2013) incide en recomendaciones como la función de ágora, la inclusión digital, la personalización de los servicios y el contexto de las tecnologías móviles. Igualmente lo hace el estudio *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad* de la Diputació de Barcelona (Togores, 2014), el de FESABID (Gómez Yáñez, 2014) y el del Comité de Cultura del Parlamento Europeo *Public libraries: their new role* (Lison, Reip, Huysmans, Mount, 2016). El más reciente, y de gran solidez metodológica, es *El valor de las bibliotecas* (Hernández Sánchez, 2016), basado en 5.200 encuestas respondidas por población navarra mayor de 13 años. En él se acredita la alta consideración, la percepción de los beneficios sociales y no solo económicos de las bibliotecas, y los deseos de los ciudadanos (usuarios o no) de su mantenimiento como un recurso cultural y educativo que garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento.

Se comprende la necesidad de promover estudios de prospectiva que generen recomendaciones: han proliferado en los últimos años porque, al problema de la incertidumbre por los cambios en el mundo de la información, se han añadido las políticas neoliberales impuestas durante la crisis económica, y que han llevado a la amenaza o la realidad del cierre de muchas bibliotecas públicas. De hecho, en el **Reino Unido** (<http://www.publiclibrariesnews.com/>) [6] a fin de 2016 quedan 3.850 de las 4.622 que había en 2004, mientras que en España también se han perdido 234 entre 2010 y 2014 (Gómez-Hernández, 2016).

Entretanto, las bibliotecas han reaccionado incrementando sus servicios educativos, informativos y culturales a pesar de las reducciones presupuestarias, y van siendo reconocidas como instituciones que hacen bien a la comunidad y que merece la pena conservar. Pero esta labor se tiene que traducir ya en una mejora de la financiación, o no se podrá sostener un nivel de servicio adecuado a las necesidades sociales.

Nos parece que el informe de Axiell aboga por el pragmatismo cuando asume con naturalidad la incorporación de voluntariado a la gestión básica de la biblioteca o cuando recomienda la contratación colectiva de plataformas de contenidos digitales para el ahorro de costes y de tiempo del personal. Sin embargo, creemos que estas medidas no son suficientes: el voluntariado no reemplaza la profesionalidad sino que en todo caso la complementa; y aunque las colecciones de *e-book* son imprescindibles, no sustituyen las políticas particulares de desarrollo de colecciones para el contexto local.

Una propuesta que nos ha gustado mucho conocer a través de este informe es que en el Reino Unido se está trabajando con los colegios para que desde los tres años los niños comiencen a acudir a la biblioteca pública, con el objetivo de que a los ocho todos tengan carné y ésta sea un punto de encuentro con la lectura. Adoptar esta medida en España sería muy bueno, porque favorecería la mejora del hábito lector, el rescate de las bibliotecas escolares, la alfabetización de las nuevas generaciones y aseguraría la incorporación de los usuarios a la biblioteca pública. El fin es relevante: preparar mejores ciudadanos, más competentes y capaces de aprender y decidir en el contexto digital.

Una sociedad inteligente respaldará y aprovechará la biblioteca de hoy para que la del futuro siga reforzando y dando oportunidades a todas las personas. El informe de Axiell intenta contribuir a que ganen ese apoyo social haciéndolas acordes a las demandas ciudadanas.

## Referencias

Gallo León, José Pablo (coord.) (2013). *Prospectiva 2020: las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años* (<http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/21/estudio-prospectiva-2020.pdf>) [7]. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

Gómez-Hernández, José A. (2016). **"Las bibliotecas"** ([http://www.fge.es/lalectura/docs/J\\_A\\_Gomez-Hernandez\\_67-77.pdf](http://www.fge.es/lalectura/docs/J_A_Gomez-Hernandez_67-77.pdf)) [8]. En: Millán, José Antonio (coord.). *La lectura en España: informe 2017* (<http://www.fge.es/lalectura/2017/default.html>) [9]. Madrid: Federación de Gremios de Editores.

Gómez Yáñez, José Antonio (2014). *Estudio Fesabid: el valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas* (<http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>) [10]. Madrid: FESABID.

Hernández Sánchez, Hilario (coord.) (2016). *El valor de las bibliotecas: estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas en la Comunidad Foral de Navarra* (<http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>) [11]. [Pamplona]: [Gobierno de Navarra. Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana].

Lison, Barbara; Reip, Natascha; Huysmans, Frank; Mount, Dan (2016). *Research for CULT Committee: public libraries: their new role* ([http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL\\_STU\(2016\)585882](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2016)585882)) [12]. [Luxembourg]: [Policy Department for Structural and Cohesion Policies].

Sieghart, William (2014). *Independent library report for England* [13]. London: Department for Culture Media and Sport.

Togores, Rosa (2014). *El valor de las bibliotecas públicas en la sociedad: el caso de la Red de Bibliotecas Municipales: versión reducida* ([http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor\\_social\\_bibliotequesXBM\\_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89](http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89)) [14]. Barcelona: la Diputació.



Like { 12 }

Aquest web fa servir tecnologies: **Drupal**

(<http://drupal.org/>)



(<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

El Blok de Bid de la **Facultat de**

**Biblioteconomia i Documentació de**

**Barcelona** (<http://www.ub.edu/biblio>) està subjecte a una llicència de **Reconeixement 3.0 No adaptada de Creative Commons**

(<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/deed.ca>)

Creat a partir d'una obra disponible a

<http://www.ub.edu/blokdebid>

(<http://www.ub.edu/blokdebid>)

Els permisos addicionals als d'aquesta llicència es poden trobar a

<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/deed.ca>

(<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/deed.ca>).

### **Facultat de Biblioteconomia i Documentació**

(<http://www.ub.edu/biblio>)

Melcior de Palau, 140

08014 Barcelona

Telèfon: +34 934 035 770

### **Intranet**

**URL de origen:** <http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/las-necesidades-de-los-usuarios-y-la-biblioteca-del-futuro-resena-del-informe-de-axiell-2015>

### **Enlaces**

- [1] <http://www.ub.edu/blokdebid/es/content/las-necesidades-de-los-usuarios-y-la-biblioteca-del-futuro-resena-del-informe-de-axiell-2015>
- [2] <http://www.ub.edu/blokdebid/es/users/jose-antonio-gomez-hernandez>
- [3] <http://www.ub.edu/blokdebid/es/category/etiquetas/biblioteca-publica>
- [4] <http://www.ub.edu/blokdebid/es/category/etiquetas/reino-unido>
- [5] <http://www.axiell.co.uk/library-of-the-future-report-download-for-free/>
- [6] <http://www.publiclibrariesnews.com/>
- [7] <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/consejocb/grupos-de-trabajo/21/estudio-prospectiva-2020.pdf>
- [8] [http://www.fge.es/lalectura/docs/J\\_A\\_Gomez-Hernandez\\_67-77.pdf](http://www.fge.es/lalectura/docs/J_A_Gomez-Hernandez_67-77.pdf)
- [9] <http://www.fge.es/lalectura/2017/default.html>
- [10] <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>
- [11] <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>
- [12] [http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL\\_STU\(2016\)585882](http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=IPOL_STU(2016)585882)
- [13] [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/388989/Independent\\_Library\\_Report\\_18\\_December.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/388989/Independent_Library_Report_18_December.pdf)
- [14] [http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor\\_social\\_bibliotequesXBM\\_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89](http://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/valor_social_bibliotequesXBM_cast.pdf/02926665-2d7e-4044-88c2-9634abed0c89)