

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

Estudio de usuarios y propuestas de mejora de la
biblioteca municipal de Archena (Murcia)

Jonathan Nicolás Garrido

Realizado bajo la tutela del profesor: **Dr. José Antonio Gómez
Hernández**

CONVOCATORIA DE JULIO 2017

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	IX
ABSTRACT Y KEYWORDS	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETIVOS	2
2. METODOLOGÍA	3
3. FUENTES.....	4
4. ESTRUCTURA DEL TRABAJO	5
CAPÍTULO 1: ESTADO DE LA CUESTIÓN: ESTUDIOS DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES	7
CAPÍTULO 2: EL CONTEXTO LOCAL: ARCHENA Y SU BIBLIOTECA	11
2.1 RASGOS DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS Y SOCIALES DE ARCHENA	11
2.2 LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA.....	14
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO: LAS FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	21
CAPÍTULO 4: LAS PERSONAS USUARIAS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA	27
4.1 METODOLOGÍA Y CUESTIONARIO APLICADO	27
4.2 RESULTADOS.....	28
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	43
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
5.2 PROPUESTAS DE MEJORA	45
CONCLUSIONES GENERALES	47
GENERAL CONCLUSIONS.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS	55
ANEXO 1. ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA.....	55
ANEXO 2. TABLAS DE DATOS USADOS EN LOS GRÁFICOS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
ANEXO 3. PROPUESTA DE CARTA DE DE SERVICIOS	65

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Evolución de la población de Archena entre los años 2007 y 2016.</i>	13
<i>Figura 2. Evolución de la población de Archena por edad y sexo 2017.</i>	13
<i>Figura 3. Distribución por sexo en 2015 y 2017.</i>	29
<i>Figura 4. Distribución por tramos de edad en 2015 y 2017.</i>	29
<i>Figura 5. Distribución por nivel de estudios en 2015 y 2017.</i>	30
<i>Figura 6. Frecuentación de la biblioteca 2015 y 2017.</i>	30
<i>Figura 7. Motivos por los que los usuarios acuden a la biblioteca en 2015 y 2017.</i>	31
<i>Figura 8. Horario de apertura de la biblioteca en 2015 y 2017.</i>	32
<i>Figura 9. Distribución de la duración de las visitas a la biblioteca en 2015 y 2017.</i>	32
<i>Figura 10. Búsqueda de información en 2015 y 2017.</i>	33
<i>Figura 11. Uso del catálogo en 2015 y 2017.</i>	33
<i>Figura 12. Percepción de los usuarios sobre las instalaciones y la calidad ambiental 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	34
<i>Figura 13. Percepción de los usuarios sobre las instalaciones y la calidad ambiental 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	35
<i>Figura 14. Frecuentación de los servicios usados por los usuarios en 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	37
<i>Figura 15. Frecuentación de los servicios usados por los usuarios en 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	38
<i>Figura 16. Valoración de los fondos de la biblioteca en 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	39
<i>Figura 17. Valoración de los fondos de la biblioteca en 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).</i>	39
<i>Figura 18. Atención recibida por el personal bibliotecario en 2015 y 2017.</i>	40
<i>Figura 19. Imagen de la biblioteca en 2015 y 2017.</i>	40
<i>Figura 20. Satisfacción global de los usuarios en 2015 y 2017.</i>	41

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Evolución de los principales indicadores de la Biblioteca Municipal de Archena entre los años 2000-2015.</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 2. Sexo de los usuarios.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 3. Edad de los usuarios.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 4. Tipo de centro.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 5. Formación académica.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 6. Frecuencia de visita.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 7. Motivos por los que acude a la biblioteca.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 8. Horario de la biblioteca.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 9. Tiempo de visita.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 10. Búsqueda de información.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 11. Uso del catálogo automatizado (OPAC).....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 12. Instalaciones y calidad ambiental.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 13. Servicios de la biblioteca.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 14. Fondos de la biblioteca.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 15. Atención recibida por el personal bibliotecario.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 16. Imagen de la biblioteca.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 17. Satisfacción global.....</i>	<i>64</i>

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Resumen: Se presenta un estudio de satisfacción de usuarios llevado a cabo durante los años 2015 y 2017 entre los usuarios de la Biblioteca Pública Municipal de Archena (en sus dos puntos de servicio: la propia biblioteca y el Centro de Lectura de La Algaida). Nuestro interés es conocer el perfil de los usuarios que utilizan sus servicios y también la percepción de la calidad y el grado de satisfacción que tienen de los mismos. La metodología utilizada se basó en un cuestionario autoadministrado de preguntas cerradas y una abierta que se aplicó en dos fases en los dos puntos de servicio de esta biblioteca. Tras la revisión del estado de la cuestión y la contextualización, el análisis se basó en la descripción y la valoración comparativa de los resultados más relevantes del estudio teniendo en cuenta la visión actual de los servicios de la biblioteca pública expresados en los principales documentos de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA). Como conclusión se ofrecen propuestas de mejora para la articulación que presentan los servicios con las necesidades de los usuarios. Un anexo incluye el cuestionario en el que ha sido basado el estudio.

Palabras clave: Satisfacción de usuarios; Estudios de usuarios; Evaluación de servicios bibliotecarios; Bibliotecas públicas;

ABSTRACT Y KEYWORDS

Abstract: It presents a user satisfaction study carried out during the years 2015 and 2017 between the users of the Municipal Public Library of Archena (in its two service points: the library itself and the Reading Center of La Algaida) is presented. Our interest is to know the profile of the users who use their services and also the perception of the quality the degree of satisfaction they have of them. The methodology used was based on a questionnaire self-administered closed questions and an open questionnaire that was applied in two phases in the two service points of this library. After reviewing the state of the issue and contextualization, the analysis was based on the description and comparative assessment of the most relevant results of the study taking into account the current vision of public library services expressed in the main documents of the study. International Federation of Library Associations and Associations (IFLA). In conclusion, proposals for improvement are offered for the articulation of the services with the needs of the users. An annex includes the questionnaire on which the study was based.

Keywords: user satisfaction; user studies; library services evaluation; public library;

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Grado se realiza de acuerdo con lo establecido en el Plan de Estudios del Grado en Información y Documentación de la Universidad de Murcia¹. Nuestro trabajo ha consistido en un estudio centrado en la Biblioteca Municipal de Archena, y en concreto ha perseguido contextualizar el conocimiento, uso y valoración de los servicios de ésta por parte de los usuarios del Centro. Además, de acuerdo con las conclusiones extraídas, se ha realizado algunas propuestas de mejora.

La motivación del trabajo ha sido intentar aplicar los conocimientos adquiridos en el ámbito de la Biblioteconomía a un contexto real como es un servicio bibliotecario municipal que durante los años pasados ha podido sufrir dificultades organizativas y de financiación por la crisis económica. Nos ha parecido relevante comprender el impacto de la misma, su posible repercusión en los servicios y en las valoraciones de los usuarios.

La metodología principal para el análisis citado ha consistido en un estudio de usuarios basado en la elaboración y aplicación de un cuestionario, que respondieron voluntariamente los usuarios de la Biblioteca Municipal de Archena² (en sus dos puntos de servicio: la propia biblioteca y el Centro de Lectura de La Algaida³). Además, este cuestionario fue aplicado en dos ocasiones (2015 y 2017) para apreciar posibles diferencias en los resultados y analizarlos comparativamente.

El objetivo general por tanto fue conocer el uso que hacen de la biblioteca, sus motivaciones y la valoración que hacen de su funcionamiento, de sus servicios y dotación, así como la imagen y percepción que tienen del servicio de la biblioteca municipal. Para que la muestra fuera representativa del conjunto se administró de modo libre a la entrada de la biblioteca haciéndola disponible a la entrada de la misma durante un mes en cada uno de los años en que se aplicó.

¹ Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. Asignaturas (Grado en Información y Documentación) [en línea]. [Consulta: 23-06-2017]. Disponible en: <http://www.um.es/web/comunicacion/contenido/estudios/grados/documentacion/plan/asignaturas>

² Ayuntamiento de Archena. Biblioteca Municipal [en línea]. [Consulta: 23-05-2017]. Disponible en: <http://www.archena.es/biblioteca>

³ Ayuntamiento de Archena. Centro de Lectura de La Algaida [en línea]. [Consulta: 23-05-2017]. Disponible en: <http://www.archena.es/centrodelecturalaalgaida>

Elaboramos un cuestionario estructurado, pensado para que pueda ser cumplimentado por los propios usuarios, que recoge cuestiones relativas a las siguientes facetas:

- Datos sobre el perfil de los usuarios.
- Aspectos generales sobre el uso de la biblioteca.
- Motivaciones, uso y valoración de los servicios.
- Opinión sobre los recursos informativos.
- Opinión sobre el horario, las instalaciones y la calidad ambiental.
- Valoración del personal de la biblioteca.
- Imagen y valoración global de la biblioteca.

La finalidad ha sido describir el grado de adecuación de los servicios que ofrece la Biblioteca Municipal de Archena con respecto a las necesidades de los usuarios, porque se ha considerado que con ello se puede contribuir a una planificación del servicio por parte de la responsable de la biblioteca y de la Concejalía de la que depende, de Cultura, Turismo y Mujer. La descripción de su realidad concreta podría ser una herramienta útil para un conocimiento objetivo de la situación de las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Archena y articular posibles propuestas de mejora.

1. OBJETIVOS

Los objetivos fundamentales de este trabajo son:

1. Identificar y describir las características de los usuarios de la Biblioteca Municipal de Archena en el periodo comprendido entre 2015 y 2017.
2. Formular propuestas de actuación y mejora identificando las principales necesidades y demandas de los usuarios de acuerdo con los resultados obtenidos en el Estudio de usuarios.

El primer objetivo general se ha desglosado en:

- Conocer las características de los usuarios.
- Conocer el uso de los servicios de la biblioteca.
- Conocer el grado de valoración de la colección.

- Conocer el grado de satisfacción general de los servicios, instalaciones, horario y personal de la biblioteca.

Respecto al segundo objetivo se ha partido de la identificación de las principales necesidades y demandas de los usuarios para proponer propuestas de actuación y mejora incluyendo la elaboración de una carta de servicios.

2. METODOLOGÍA

La metodología ha sido en primer lugar bibliográfica, pues hicimos búsquedas para conocer el estado de la cuestión sobre las bibliotecas municipales, su estado y los rasgos genéricos atribuidos a los usuarios. También realizamos un análisis de la concepción actual de los servicios bibliotecarios según modelos teóricos o normativos como los de Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (en adelante IFLA), para contrastar nuestros resultados con la visión vigente de los servicios bibliotecarios.

A continuación, aplicamos técnicas de recogida de datos cuantitativos, a través del análisis de las fuentes estadísticas generales de carácter social y demográfico y estadísticas bibliotecarias locales, regionales y estatales que nos situaran el municipio en que se ubica nuestro objeto de estudio, así como la evolución de sus servicios bibliotecarios.

Finalmente, usamos otros métodos cualitativos de obtención de información, como la entrevista (con el personal del centro) y el cuestionario a los usuarios.

El proceso seguido ha sido el siguiente:

1. Entrevista con el personal del centro:
 - a. Para informar sobre el objeto de este estudio y solicitar su permiso y colaboración.
 - b. Para obtener información cualificada de su visión del estado de la biblioteca, necesidades y perspectivas.
2. Estudio de usuarios:
 - a. Elección de la técnica a utilizar: se ha escogido un método de recogida de datos directo que se ha llevado a cabo mediante un cuestionario.

- b. Diseño del cuestionario: se ha escogido un cuestionario estructurado (véase Anexo I) de preguntas abiertas y cerradas presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio hasta el final.
 - c. Elección de la muestra: la elección de la muestra ha sido al azar, ya que nos interesa la opinión de todos los grupos de usuarios (adultos, infantiles, juveniles, jubilados, etc.).
 - d. Recogida de datos: se habilitó un espacio en la biblioteca junto al mostrador de préstamo donde las personas usuarias recogiesen y cumplimentasen la encuesta. Ocasionalmente los cuestionarios fueron entregados en mano por el personal de la biblioteca.
3. Análisis de los datos y obtención de resultados:
- a. Tabulación de los datos: para la tabulación de los datos se ha utilizado el software Microsoft Office Excel 2007⁴, donde se han introducido los datos en una hoja de cálculo, en las columnas, cada una de las variables a estudiar y en las filas, los valores de las respuestas. En la pregunta de carácter abierto se ha analizado y clasificado cada una de las respuestas.
 - b. Análisis de datos: se ha valorado las preguntas de forma individual para posteriormente hacer un balance de aquellos ítems a mejorar y poder llevar a cabo las propuestas de mejora.
 - c. Elaboración de tablas y gráficos para la presentación de los resultados.
4. Elaboración de las propuestas de mejora: conforme a las demandas y necesidades latentes tras el análisis de las encuestas, se aplicó métodos reflexivos y comparativos para la formulación de propuestas.

3. FUENTES

Para conocer el estado de la cuestión sobre los estudios de usuarios en bibliotecas municipales, las fuentes consultadas han sido:

- Análisis de las fuentes escritas y revisión bibliográfica (monografías o libros, artículos de revista, etc.)
- Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario.

⁴ Microsoft Excel Starter. (2007). [Software de aplicación].

- Consultas en bases de datos sobre las principales estadísticas de bibliotecas:
 1. ALZIRA-Sistema de Información sobre Bibliotecas Españolas.
 2. Estadística de Bibliotecas Españolas (INE)⁵.
 3. Anuario de Estadísticas Culturales⁶.
 4. CULTURAbase⁷.
 5. Bibliotecas públicas españolas en cifras⁸.
 6. Observatorio de la Lectura y el Libro⁹.
- Consultas en bases de datos de fuentes estadísticas oficiales de población:
 1. Instituto Nacional de Estadística (INE)¹⁰.
 2. Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM)¹¹.

4. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

De acuerdo con los fines del trabajo, para su redacción hemos dividido el contenido en cinco bloques. En el primer capítulo se ofrece una revisión del estado de la cuestión con una revisión de la literatura existente sobre el tema objeto de estudio en cuanto a quiénes son los autores principales que han publicado sobre la materia. En el segundo, se ofrece una visión más específica sobre aspectos demográficos, económicos y sociales en el municipio de Archena y su biblioteca. El tercer capítulo es una breve exposición de la concepción actual de los servicios bibliotecarios en la sociedad de la información. El cuarto, está dedicado a la metodología empleada, la formulación de las preguntas del cuestionario, el procesamiento de la información

⁵ INEbase. Sociedad. Educación y cultura. Estadística de bibliotecas [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en:

http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176768&menu=ultiDatos&idp=1254735573113

⁶ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Anuario de Estadísticas Culturales [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/cultura/mc/naec/portada.html>

⁷ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. CULTURAbase. Base de Datos de estadísticas culturales. Estadística de Bibliotecas [en línea]. [Consultado: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.mcu.es/culturabase/cgi/um?M=/t14/p14&O=culturabase&N=&L=0>

⁸ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Bibliotecas públicas españolas en cifras [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <https://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

⁹ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Observatorio de la Lectura y el Libro. Estudios e informes [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.educacion.es/cultura-mecd/areas-cultura/libro/mc/observatoriolect/redirige/estudios-e-informes.html>

¹⁰ Instituto Nacional de Estadística (INE). Demografía y población. Padrón. Población por municipios [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid=1254734710990

¹¹ Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Municipios en cifras. Datos Municipales Archena [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU_ArchenaCifras/sec0.html

y el análisis de los resultados. El quinto recoge el análisis y discusión de los resultados más relevantes.

Para exponer estos resultados hemos elaborados gráficos con el software Microsoft Office Excel 2007¹², a partir de los datos que obtuvimos y que recogemos en las tablas que constituyen el Anexo 2.

¹² Op. Cit., p. 4

CAPÍTULO 1: ESTADO DE LA CUESTIÓN: ESTUDIOS DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES

Las dos monografías que consideramos más clásicas de las publicadas en España dedicadas a sistematizar la metodología de los estudios de usuarios serían el *Manual de Estudios de usuarios*, de Elías Sanz Casado¹³, y 11 años después, la obra de Aurora González Teruel titulada *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*¹⁴. En ambas publicaciones encontramos un acercamiento histórico-conceptual al tema con un marcado carácter introductorio, por su finalidad de apoyo a la docencia, ya que se trata de dos manuales. Pero en ninguna de las dos se trata de los estudios de usuarios publicados en España sino de asuntos conceptuales que pueden servir para entender qué es un estudio de usuarios y con qué finalidad se realiza. Si ampliamos al ámbito hispanoamericano, cabe destacar la línea de investigación de Juan José Calva González, con la obra *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*¹⁵. Este autor ha impulsado en el marco del CUIB numerosos seminarios sobre este tema, que ha coordinado junto a Patricia Hernández Salazar en el caso de la obra titulada *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*¹⁶ en la que aborda aspectos sobre la utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios.

Por lo que respecta a lo publicado en revistas especializadas (académicas o no) y en actas de cualquier tipo de evento de carácter profesional o académico, contamos con tres fuentes de gran valor que nos permiten identificar lo dado a conocer en relación con el asunto que nos interesa en un periodo comprendido entre los años 1990 y 2008. Se trata de las siguientes revisiones bibliográficas:

¹³ SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994.

¹⁴ GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005.

¹⁵ CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM/Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

¹⁶ HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información. México: UNAM/Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2008.

- *Information needs and uses: an analysis for the literatura published in Spain, 1990-2004*, de Aurora González Teruel y Francisca Abad García¹⁷.
- *Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI*, de Isabel Villaseñor Rodríguez¹⁸.
- *Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información de la misma autora*¹⁹.

En las tres revisiones encontramos información sobre los estudios de usuarios publicados y el acercamiento teórico-conceptual sobre el tema abordándolo en su totalidad o en alguna de sus partes.

Entre los métodos de evaluación más extendidos en los últimos tiempos y que mayor índice de fiabilidad proporcionan destacan los estudios de usuarios. La razón es que, además de tener un bajo coste y ser de relativa facilidad su aplicación por el personal bibliotecario, proporcionan un resultado objetivo para los responsables de la organización y ayudan a un mejor control.

De este modo, no cabe duda que el estudio de usuarios ayuda a conocer el grado de satisfacción general, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades de la búsqueda documental, y todo lo relacionado con los propósitos del servicio de la biblioteca, para que de esta manera se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información.

Expondremos a continuación algunas de las definiciones más destacadas de los estudios de usuarios en el ámbito de la Biblioteconomía. Así, para Valencia de Veizaga, “los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que in plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad”²⁰.

¹⁷ Publicado en *Library and Information Science Research*, 2007, v. 29, nº 1, pp. 30-46.

¹⁸ Publicado en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 2009, pp. 3-78.

¹⁹ Conferencia presentada en el *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información de diferentes comunidades* (Abril. 2010. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México).

²⁰ VALENCIA DE VEIZAGA, Martha. *Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias*. OEA, 1982, p. 2.

Por su parte, para Alpizar, “Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”²¹.

Emilia Currás define que “los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber qué tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir qué tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información”²².

Para Sanz Casado, define los estudios de usuarios como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos –principalmente los estadísticos- a su consumo de información”²³.

Según Aurora González Teruel, “el estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigación cuyos resultados permitan planificar y mejorar los sistemas de información. En general, la observación del usuario ofrece una herramienta de gran valor para tomar decisiones tanto desde el punto de vista de la gestión de las unidades de información como desde la perspectiva del bibliotecario o documentalista que día a día atiende sus peticiones”²⁴.

Por tanto, el estudio de usuarios no es un concepto nuevo, pero sí es un concepto que contribuye a incrementar la importancia y la razón de ser de las bibliotecas. Sus resultados facilitan el proceso de decisión y son beneficiosos en la identificación de las necesidades de los usuarios. El estudio de usuarios es un elemento importante porque, es el eje fundamental en los servicios de información, se puede definir también en uno o en todos sus aspectos y tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios.

En ocasiones los estudios de usuarios pretenden conocer también la satisfacción de éstos con los servicios, factor de gran importancia para Lozano Díaz, quien considera que “las encuestas de satisfacción son el instrumento para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y de

²¹ ALPIZAR MOYA, Sandra. El usuario y los servicios de información. Costa Rica: ILANUD, 1993.

²² CURRÁS PUENTE, Emilia. La información en sus nuevos aspectos. Madrid: Paraninfo, 1988, p. 287.

²³ SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994, p. 31.

²⁴ GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Trea, 2005, p. 23.

los usuarios directos con los servicios de la biblioteca. Las encuestas deben servir para poder dar una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas que se detectan”²⁵.

Respecto a los estudios de usuarios llevados a cabo sobre usuarios de bibliotecas públicas en el contexto español, los hay numerosos, pues se han realizado tanto con fines de planificación como para valorar la satisfacción con los servicios. Excede los límites de este trabajo el intentar sistematizarlos, pero si nos limitamos a nuestra Autonomía, citaríamos a modo de ejemplo el de la Biblioteca Regional de Murcia²⁶, que se publicó en 2010 y fue una herramienta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios. La citada encuesta de satisfacción de usuarios permite establecer una comparación con los estudios realizados por la propia Biblioteca en 2004 y 2007, lo que facilitó analizar la evolución en el tiempo de los parámetros estudiados, como la tipología de usuarios, sus opiniones sobre la prestación de los servicios ofrecidos, y sus expectativas en relación a los mismos.

Las consideraciones anteriores justifican que, para planificar la estructura y prestaciones de los servicios de una unidad de información, y en concreto en nuestro caso la biblioteca municipal de Archena, estudiemos y tengamos en cuenta las necesidades de información, lo que esperan los usuarios de estos servicios y su grado de satisfacción con los mismos. Por tanto, y basándonos en los contenidos de los estudios previos, planteamos la realización de nuestro análisis de la Biblioteca de Archena mediante un cuestionario a sus usuarios.

²⁵ LOZANO DÍAZ, Roser. La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizand o personas. Gijón: Trea, 2006, p. 249.

²⁶ Biblioteca Regional de Murcia. La Biblioteca. Gestión de calidad y medio ambiente. Informe Encuesta de satisfacción BRMU 2010 [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203_051230.pdf

CAPÍTULO 2: EL CONTEXTO LOCAL: ARCHENA Y SU BIBLIOTECA

Para contextualizar la biblioteca objeto de nuestro estudio debemos recoger algunos de los datos demográficos, económicos y sociales del municipio en que se inserta y al que sirve, lo que se presenta a continuación.

2.1 RASGOS DEMOGRÁFICOS, ECONÓMICOS Y SOCIALES DE ARCHENA

Archena está situada en la Región de Murcia, dentro de la comarca de la Vega Alta del Segura, a 24 km de la capital Murcia.

La superficie del término municipal de Archena es de 16,4 Km². Cuenta con una población de 18.734 habitantes en 2016²⁷ según el Instituto Nacional de Estadística, de los cuales 9.758 son hombres y 8.976 mujeres. La población se concentra principalmente en el núcleo del municipio, aunque con la salvedad de la población de La Algaida, que alcanza los 1.736 habitantes censados.

Archena tiene una posición geográfica dentro de la Región de Murcia, bien comunicada por autovía con las principales ciudades limítrofes, además de poseer una estación de tren en el municipio y un servicio regular de autobuses con la capital murciana.

La estructura demográfica de Archena está directamente relacionada con su dinámica demográfica y ésta tiene relación directa con la dinámica económica, ya que es la mayor o menor demanda de la mano de obra lo que hace que la población de una zona crezca con más o menos intensidad.

²⁷ INEbase. Nomenclátor: Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: <http://www.ine.es/nomen2/index.do>



Mapa 1. Situación geográfica del municipio de Archena en la Región de Murcia.

Archena, de igual forma que lo ha hecho la Región de Murcia, ha registrado un crecimiento demográfico considerable, pasando de los 11.876 habitantes censados en el año 1981 a 18.734 habitantes en 2016²⁸, debido fundamentalmente a la inmigración y a las buenas condiciones económicas del municipio.

En el municipio de Archena durante los últimos años, el crecimiento anual de la población ha sido desigual, destacando el incremento del año 2008, 2012 y 2014, y los recesos en los años 2009 y 2011.

²⁸ Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Municipios en Cifras. Datos Municipales Archena. Datos por entidades de población [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: http://www.carm.es/chac/dgep/econet/sicrem/PU_ArchenaCifras/P8016/sec3.html

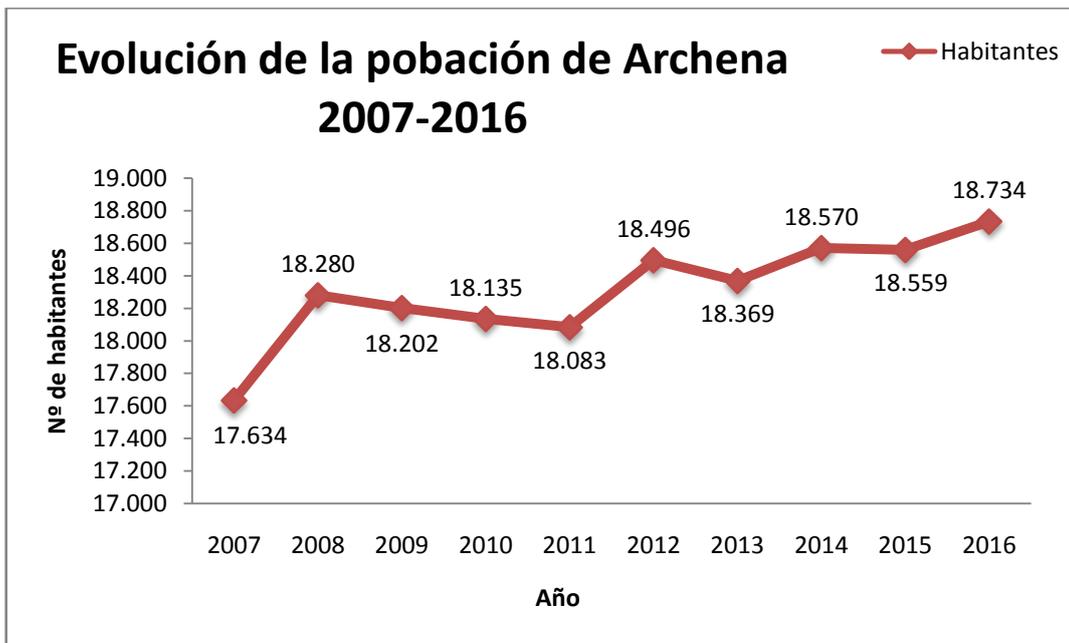


Figura 1. Evolución de la población de Archena entre los años 2007 y 2016.

La estructura de la población por edad y sexo del municipio de Archena²⁹, presenta una base estrecha por la reducida proporción de los grupos de las edades más jóvenes, con un volumen importante en el grupo de edad adulta y una notable proporción de gente mayor.

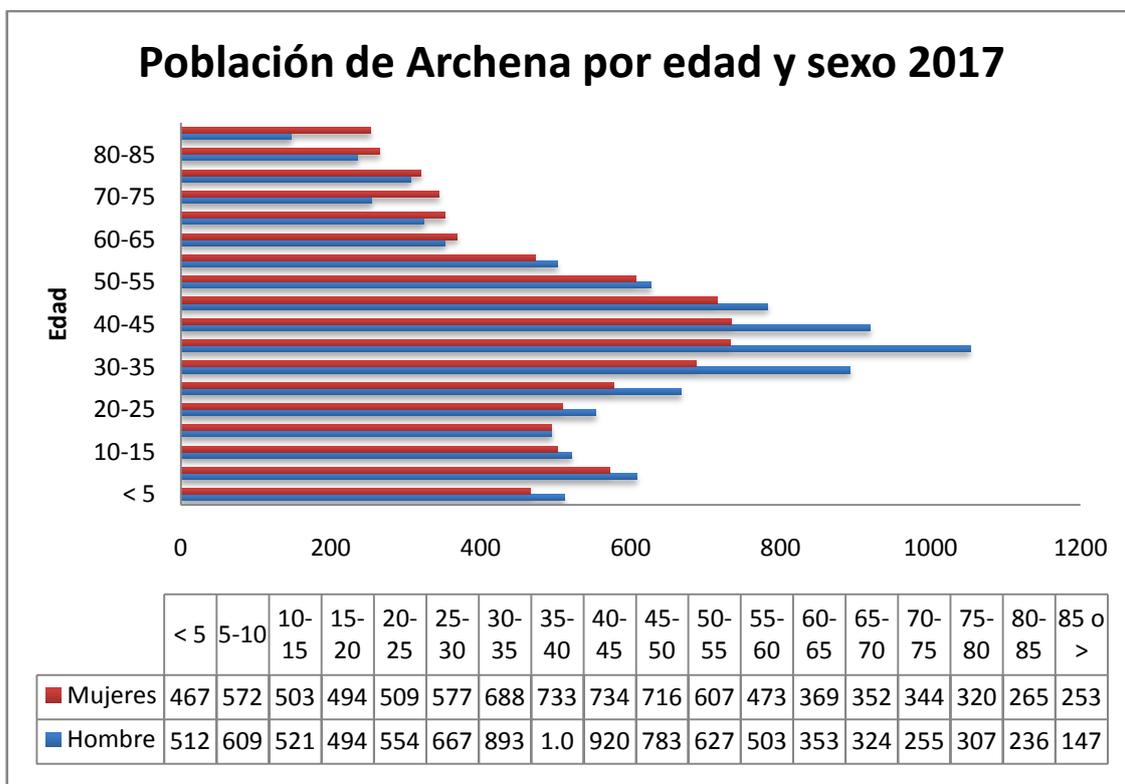


Figura 2. Evolución de la población de Archena por edad y sexo 2017.

²⁹ Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Estructura de la población e indicadores demográficos. Censos de población. Población según municipios y edad, por sexo [en línea]. [Consultado: 13-06-2017]. Disponible en: http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU1124/sec4_c1.html

En el municipio de Archena, la mayor cantidad de personas están comprendidas entre los 20 y los 55 años de edad. Dentro de este grupo de edad, de 20 a 55 años, el número de hombres es superior al de mujeres. Sin embargo, el número de mujeres es superior al de hombres en los grupos de mayor edad.

En conclusión, el municipio de Archena presenta una estructura demográfica adulta, donde la mayor cantidad de personas están comprendidas entre las edades de 20 hasta 55 años. Esto indica que es una población joven.

2.2 LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA

La Biblioteca Municipal de Archena es una de las bibliotecas más antiguas de la Región de Murcia. Tiene como fecha de creación el año 1951, aunque en el Archivo Municipal existen documentos que acreditan que ya en el año 1887 existía en Archena un “Colección escogida y Biblioteca Popular” de 280 volúmenes.

En la siguiente tabla se puede observar la evolución de los principales indicadores en cuanto al volumen total de fondos disponibles, el número de visitas, el número de préstamos, el número de usuarios inscritos, el número de prestatarios activos, el número de consultas al catálogo, el número de puestos de consulta, el número de ordenadores de uso público, el número de actividades culturales y el número de actividades culturales organizadas por la biblioteca durante el periodo de tiempo comprendido entre 2000 y 2015:

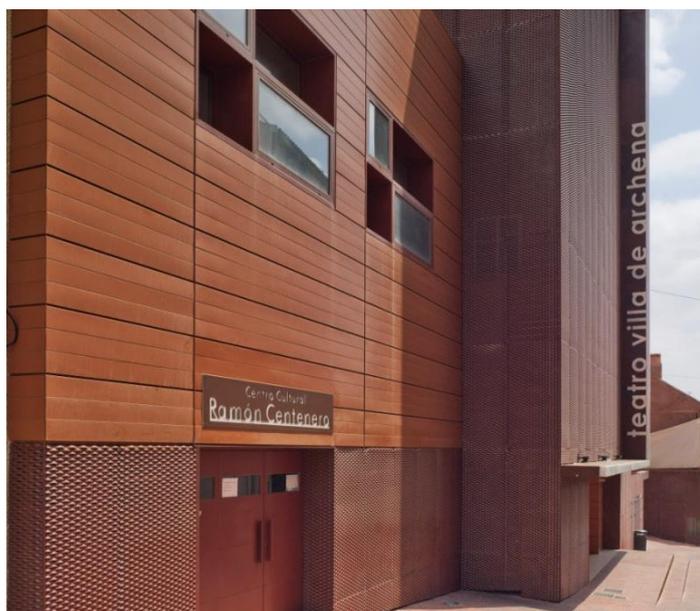
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de bibliotecas	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1
Total colección (unidades físicas)	10.319	11.611	12.071	12.896	13.964	14.591	15.602	17.305	18.050	13.731	12.512	15.302	10.194	10.482	13.157	13.745
Documentos audiovisuales	331	549	819	965	1.382	1.603	1.900	2.483	2.519	2.475	2.023	2.718	2.228	2.195	2.278	2.395
Visitas (usuarios)	16.500	51.615	49.985	48.000	22.750	23.595	25.574	28.020	27.305	19.200	10.940	19.975	15.000	12.000	12.000	17.875
Préstamos	2.908	13.630	9.871	6.492	9.005	9.270	10.740	13.117	13.090	12.804	10.159	3.738	3.073	3.400	2.672	1.654
Usuarios inscritos (socios)	260	3.944	4.247	4.983	5.132	5.345	5.789	5.815	6.219	4.089	1.728	2.007	1.938	2.111	2.235	2.365
Prestatarios activos												553	495	334	449	408
Total consultas OPAC												176	193	139	121	141
Total puestos de consulta												138	84	84	84	84
Total ordenadores uso público												6	0	0	0	0
Actividades culturales	87	6	14	20	20	79	71	79	27	12	23	18	8	13	19	13
Actividades culturales organizadas por la biblioteca												18	8	13	14	13

Tabla 1. Evolución de los principales indicadores de la Biblioteca Municipal de Archena entre los años 2000-2015.

Los datos permiten observar algunos factores críticos, pues se aprecia un descenso generalizado para cada uno de los indicadores. A modo de ejemplo citamos los siguientes:

- Desciende el número de visitas: Si tomamos desde 2007 al presente, se pasa de 28.020 a 17.875.
- Hay una total ausencia de ordenadores de uso público, cuando facilitar el acceso a la información es una cuestión capital para el servicio de una biblioteca municipal.
- Desciende el número de usuarios activos, llegando a una cantidad mínima de 408 usuarios para una población total de 18.734 habitantes en el municipio.
- Las visitas se limitan al uso como sala de estudio, dada la gran diferencia existente entre usuarios activos y total de visitas.

Actualmente esta biblioteca se encuentra situada en el Centro Cultural Ramón Centenero. Constan de dos zonas delimitadas: zona de adultos con 60 puestos de lectura y zona infantil con 26 puestos de lectura. Además, consta de una sala anexa (aula de estudio) con 60 puestos de estudio³⁰.



³⁰ Op. Cit., p. 1

- Conexión a Internet.
- Préstamo interbibliotecario.
- Préstamo a domicilio:
 - a. Documentos electrónicos.
 - b. Documentos sonoros.
 - c. Libros.
 - d. Videgrabaciones.
- Reproducción de documentos.
- Servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.)
- Uso de ordenadores (ofimática).
- Wi-Fi.

Dentro de las actividades de extensión bibliotecaria se organizan visitas escolares a cualquiera de las bibliotecas, con diversas actividades según la edad de los alumnos, animación infantil, en fechas como el Día del Libro y otros, se hacen actividades conmemorativas de estos días e igualmente a lo largo del año se realizan diversos concursos de poesía y narración, así como lecturas poéticas, recitales y otras actividades propias de la biblioteca.





Imagen 2. Centro Cívico de La Algaida y el interior del Centro de Lectura.

El Centro de Lectura de La Algaida se inauguró en 1998 en la antigua Casa de la Cultura de La Algaida trasladándose posteriormente al Centro Cívico. Se encuentra situado en la primera planta del Centro Cívico³², tiene 24 puestos de lectura y dispone de una sala de estudio anexa. Los servicios que presta son³³:

- Biblioteca infantil.
- Consulta en sala.
- Conexión a Internet.
- Préstamo a domicilio:
 - a. Documentos electrónicos.
 - b. Documentos sonoros.
 - c. Libros.
 - d. Videgrabaciones.
- Reproducción de documentos.
- Servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.)
- Uso de ordenadores (ofimática).
- Wi-Fi.

³² Op. Cit., p. 1

³³ Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Directorio de Bibliotecas. Centro de Lectura La Algaida [en línea]. [Consulta: 19-04-2017]. Disponible en: <http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/dir-centro-de-lectura-la-algaida>



Mapa 3. Situación geográfica del Centro de Lectura de la pedanía de La Algaida.

En cuanto al personal, la biblioteca cuenta con una única profesional, que atiende el servicio en la biblioteca de Archena, y con un auxiliar que abre y atiende servicios elementales en el punto de servicio del Centro de Lectura de La Algaida.

La Biblioteca Municipal de Archena, forma parte de la red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia, que en la actualidad está constituida por 95 bibliotecas y centros de lectura repartidos por sus 45 municipios, además de 5 unidades móviles. Todas ellas forman una unidad administrativa dependiente de la Biblioteca Regional de Murcia, como cabecera de la Red de Bibliotecas Públicas, que garantiza la conservación y difusión del patrimonio de la Comunidad en cualquiera de sus formas.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO: LAS FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

El concepto de Biblioteca Pública ha evolucionado considerablemente desde la segunda mitad del siglo XX, sobre todo a partir de la primera versión del Manifiesto de la Unesco aprobado en 1949³⁴. Si la biblioteca pública nace para extender el acceso a la lectura fruto de la progresiva alfabetización de la población en las sociedades industriales, va progresivamente ampliando sus funciones hasta su concepción como un centro de información, educación y cultura que debe facilitar a sus usuarios todo tipo de datos y conocimientos, como recoge la misma Unesco en su última revisión del Manifiesto citado³⁵.

Según la Unesco, la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, al pensamiento, la cultura y la información. Estos argumentos sustentan un hecho evidente para cualquier comunidad: la existencia de la relación entre la biblioteca y comunidad.

La biblioteca debe tener iniciativa en esa relación cuando asume la capacitación e integración de la población para construir una mejor sociedad, tal y como lo afirma Adriana Betancourt³⁶ en su obra *Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio*.

Las pautas internacionales para bibliotecas públicas incluyen³⁷, entre otras cuestiones, la misión que ha de asumir, teniendo en cuenta el nuevo contexto de la sociedad de la información y la nueva realidad social. Los nuevos roles que tiene la biblioteca pública deben ser interpretados en el marco del contexto local en el que se desarrollan los servicios.

En el año 2001 se publicaron las nuevas pautas internacionales para bibliotecas públicas después de un intenso trabajo por parte de un comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA. Estas nuevas directrices sustituyen a las publicadas en el año 1986 y que fueron

³⁴ Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco: 1949.

³⁵ Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco, 1994.

³⁶ BETANCOURT, Adriana. Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio: Una propuesta para América Latina en el *I Congreso de Bibliotecas Públicas de Chile*, 2006 p. 1-17

³⁷ *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries (München: K.G. Saur, 2001), 116 p. (IFLA publications; 97). Traducción castellana disponible en Internet en la dirección siguiente: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

traducidas dos años más tarde al castellano³⁸. Hacía falta desplegar la revisión de planteamientos sugeridos el año 1994 por el Manifiesto de la Unesco³⁹ y hacía falta considerar como la nueva realidad social y las tecnologías de la información tienen una influencia notable en las diferentes funciones de la biblioteca pública actual. Diversas cuestiones las han condicionado notablemente, como, por ejemplo, los cambios en la formación y el trabajo, la necesidad de facilitar el acceso a grandes volúmenes de información y el papel que la biblioteca pública puede desarrollar como agente activo de fomento de la lectura, entre otras cuestiones⁴⁰.

De acuerdo con las nuevas pautas de IFLA/Unesco, las bibliotecas públicas deben situarse en los siguientes grandes ámbitos de actuación: acceso a la información, apoyo a la formación, fomento de la lectura/desarrollo cultural, espacio de relación, apoyo al desarrollo personal y servicio a niños y jóvenes. También se tiene en cuenta que las bibliotecas públicas deben incorporar un valor añadido a los servicios que prestan y focalizarlos a grupos específicos de ciudadanos considerando la realidad de su entorno territorial.

Así, las comunidades a las que sirven las bibliotecas públicas comprenden muchas personas que no son usuarios de bibliotecas y que nunca llegarán a serlo a menos que se identifiquen, prevean y satisfagan sus necesidades. Los servicios han de ser promocionados de modo que los usuarios puedan apreciar cómo pueden ayudarles a cubrir sus necesidades.

El sistema económico, social, político y cultural contemporáneo se caracteriza por el valor que posee la información como elemento esencial para la generación de conocimiento y para la satisfacción de las necesidades de las personas. Este sistema hace parte del vertiginoso avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TICs) que comienza, con mayor fuerza, a partir de las dos últimas décadas del siglo XX.

Así, la sociedad de la información facilita un mayor uso de las TICs y con ello otras formas de acceso a la información (independiente de las barreras geográficas, idiomáticas y temporales). La biblioteca pública debe propiciar el desarrollo de la comunidad a la que pertenece a través de:

³⁸ IFLA. Pautas para bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1988, 92 p.

³⁹ Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública 1994 [en línea]. [Consulta: 04-07-2017]. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

⁴⁰ BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta (coord.). La biblioteca pública a la provincia de Barcelona: un treball en xarxa. Barcelona: Diputació de Barcelona, Servei de Biblioteques, 2001, p. 13-18

- Educación: propiciar el autoaprendizaje de todos los ciudadanos y ampliar sus conocimientos a un ritmo y condiciones fijadas por el mismo.
- Información: ofrecer al usuario información que le permita la solución de los problemas de la vida diaria y sus necesidades básicas.
- Cultura: promover las manifestaciones culturales a través de todas sus diferentes formas de expresión: pintura, música, folklore, producción literaria, artesanía, tradiciones, costumbres, etc.
- Ocio: favorecer el empleo del tiempo libre del usuario y de los diferentes grupos de la comunidad de acuerdo con la edad, ocupación e interés, proporcionándoles el material y los medios que faciliten su aprovechamiento.

Y persigue estos objetivos mediante el cumplimiento de unas funciones más que asumidas por las bibliotecas públicas tales como:

- Recopilar y organizar la información necesaria para satisfacer las necesidades de información de la comunidad.
- Organizar la información de tal manera que pueda recuperarse oportunamente en respuesta a una necesidad de información.
- Difundir la información y prestar servicios a todos los grupos de la comunidad.
- Estimular el uso de los recursos de información mediante guías, publicidad, o exhibiciones ya sea en la propia biblioteca o en otras organizaciones de la comunidad a la que pertenece.
- Fomentar el hábito por la lectura en los diferentes usuarios.
- Promover y participar activamente en la realización de los programas culturales de la comunidad.
- Coordinar con otras organizaciones de programas de alfabetización con el fin de apoyar su labor educativa.

Por tanto, tal y como queda reflejado en las Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas (2005), elaboradas por representantes del Ministerio de Cultura y de las comunidades autónomas, si las bibliotecas públicas españolas no prestan servicios acordes con la evolución tecnológica y social actual, perderán interés para los usuarios y su actividad será asumida por otros proveedores. Por eso, durante la última década se han llevado a cabo numerosas e importantes iniciativas centradas principalmente en:

- Ofrecer acceso a la información electrónica disponible en Internet y en los soportes digitales.
- Proporcionar formación, ayuda y orientación en el uso de las TIC.
- Contribuir a preservar y difundir el patrimonio cultural y local a través de Internet.

Si nos referimos ya, finalmente, a las últimas aportaciones de la Biblioteconomía sobre la misión actual de las bibliotecas, debemos mencionar como un hito la Declaración de Lyon de 2014⁴¹. La Declaración hace un llamamiento a los Estados Miembros de las Naciones Unidas para que asuman un compromiso internacional a través de la agenda de desarrollo post-2015 para asegurar que todos tengan acceso a la información necesaria para promover el desarrollo sostenible y las sociedades democráticas.

Si acudimos a los objetivos más recientes de la biblioteca pública expresados por IFLA, en el contexto de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, creemos que el hecho de incrementar el acceso a la información y el conocimiento en la sociedad con la ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, promueve el desarrollo sostenible y mejora la vida de las personas⁴². De este modo, la biblioteca se alinea con las necesidades de la sociedad a través de la cultura y la información.

Y en nuestro ámbito, los informes de Gallo-León, Togores y Lison en su informe del Comité CULT del Parlamento Europeo, señalan que las bibliotecas deben evolucionar con sus usuarios, con las tecnologías y con la sociedad de la que forman parte, porque estancarse sería retroceder y alejarse de modo casi irreparable de sus objetivos, dado el ritmo de innovación y cambio en las formas de leer, informarnos y comunicarnos. Se puede llegar a cuestionar su sentido y su sostenibilidad si actúan solo como intermediarias en una sociedad en la que hay infinita información a un toque o un clic. De acuerdo con estudios de prospectiva españoles [Gallo-León 2013, Togores 2014] y europeos [Lison et. al. 2016], lo que deben hacer es:

⁴¹ The Lyon Declaration. On Access to Information and Development. Prepared by a working group chaired by Stuart Hamilton on behalf of the Section of Public Libraries (The Hage, 2014), 4 p. (IFLA publications). Traducción castellana disponible en Internet en la dirección siguiente: <http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-es-v2.pdf>

⁴² Acceso y oportunidades para todos: cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas (La Haya, 2016), 24 p. (IFLA publications). Traducción al castellano disponible en Internet en la dirección siguiente: <https://www.ifla.org/files/assets/hg/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>

- Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la información, prestando especial atención a quienes tienen más dificultades y haciendo de la equidad de acceso una seña de identidad.
- Apoyar la educación, el aprendizaje y las habilidades, con servicios adaptados a la realidad digital que faciliten la inclusión y la alfabetización digital mediante herramientas, actividades, experiencias y oportunidades.
- Potenciar su carácter de espacio social abierto, acogedor y democratizador, un ágora o plaza pública que se puede disfrutar y aprovechar de muchas formas.
- Implicarse al máximo como servicio de proximidad para contribuir al bienestar y a la calidad de vida en su entorno, y cooperar con otros servicios, empresas, entidades ciudadanas y con otras bibliotecas para extender más los beneficios generados.
- Fomentar la cohesión comunitaria, colaborando en programas contra la exclusión social, y defender los valores del diálogo, la autonomía crítica y la identidad. Implicar a los usuarios haciéndolos participar en la detección de necesidades, en la toma de decisiones sobre la oferta y en su actividad misma a través del voluntariado, el micromecenazgo o la evaluación de resultados⁴³.

En síntesis, pues, la biblioteca pública debe ser un servicio útil para mejorar las condiciones de vida (educación, trabajo, información, salud, etc.) de los integrantes de su comunidad, y sus objetivos deben ser los mismos que los de la ciudadanía que atiende. Intentaremos valorar en qué medida la biblioteca pública de Archena se acerca o contribuye en ese modelo de biblioteca pública.

⁴³ Gómez-Hernández, José-Antonio. Las bibliotecas. En: MILLÁN, José Antonio (Coord.). La lectura en España. Informe 2017. Madrid: Federación de Gremios de Editores de España, 2016, p. 75-76

CAPÍTULO 4: LAS PERSONAS USUARIAS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA

4.1 METODOLOGÍA Y CUESTIONARIO APLICADO

La metodología seguida en este trabajo ha sido la siguiente:

1. Entrevista personal con la responsable de la biblioteca para informar sobre el objetivo de este estudio y solicitar su permiso y colaboración.
2. Elección de la técnica a utilizar: para elaborar este estudio se ha elegido un método directo de recogida de datos, como es la encuesta y se ha llevado a cabo a través de un cuestionario.
3. Diseño del cuestionario: se ha elegido un cuestionario estructurado (véase Anexo I) con un total de 13 preguntas cerradas y una abierta, presentadas y redactadas con un orden definido para guiar al usuario desde el principio hasta el final.

Para la obtención de los datos se han utilizado los siguientes tipos de preguntas:

- Preguntas cerradas con diferentes tipos de respuesta:
 - a. Excluyente: sólo se puede contestar una opción entre las que se ofrecen.
 - b. Múltiple: la alternativa de respuesta para la pregunta puede ser más de una.
 - c. Valoración según la escala de Lickert: con ellas obtenemos el grado de satisfacción del usuario medido del 1, que indica el mayor grado de insatisfacción, al 5, el máximo de satisfacción.
 - Pregunta abierta: aunque es más difícil la tabulación de la respuesta, se ha utilizado este tipo de pregunta con el fin de que el usuario se sintiera libre para expresar su opinión acerca de los temas en lo que pudieran detectar deficiencias, como son los relacionados con la colección, los servicios y las instalaciones.
4. Elección de la muestra: la elección de la muestra ha sido al azar, ya que nos interesa la opinión de todos los grupos de usuarios (adultos, infantiles, juveniles, jubilados, etc.)
 5. Recogida de datos: se realizó durante un periodo de un mes durante el mes. Los cuestionarios fueron depositados en una mesa auxiliar junto al mostrador de préstamo,

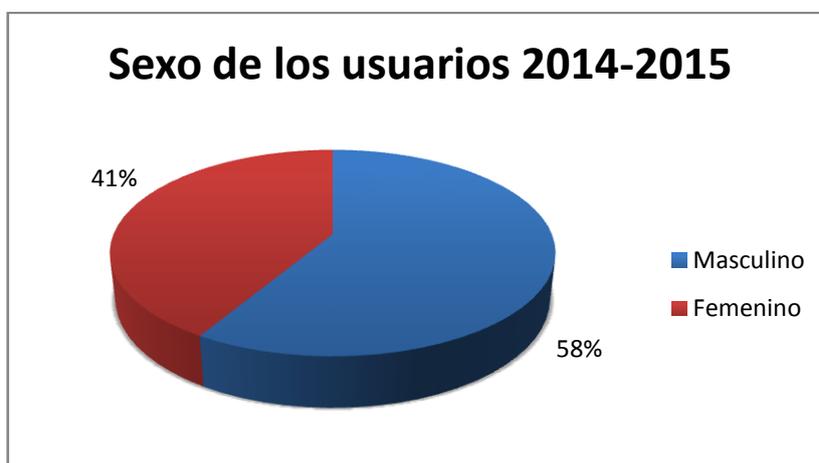
bajo la supervisión de la responsable de la biblioteca, donde eran recogidos por los usuarios y devueltos una vez cumplimentados.

6. Organización y tabulación de los datos: se han introducido los datos en una hoja de cálculo, en las columnas cada una de las variables a estudiar y en las filas, los valores de las respuestas. En el caso de las respuestas múltiples se han estudiado las variables teniendo en cuenta el número de respuestas obtenidas. En la pregunta abierta se ha analizado el contenido de la respuesta. Con todos los datos introducidos, se han representado los resultados a través de gráficos de sectores o barras.
7. Análisis de los datos: se han valorado las respuestas de forma individual y luego se han comparado unas preguntas con otras. Al final se han relacionado todas las preguntas para poder ofrecer conclusiones globales.

4.2 RESULTADOS

La encuesta se aplicó en dos etapas en dos años distintos y en fechas distintas. El primer cuestionario, se pasó del 17 de agosto al 13 de septiembre de 2015, mientras que el segundo cuestionario se administró del 20 de marzo al 16 de abril de 2017. Desde el punto de vista estadístico los valores absolutos son por lo general bastante satisfactorios en todas las variables analizadas, por ello hemos prestado especial atención al análisis comparativo.

Tras la recogida de la información a través de las 82 encuestas para el año 2015 y las 109 encuestas para el año 2017 respondidas por los usuarios, observamos que el sexo en la muestra de estudio está bastante igualado, siendo un 41,46% mujeres y un 58,54% hombres en 2015 y un 55,05% mujeres y un 44,95% hombres en 2017, como se refleja en el siguiente gráfico:



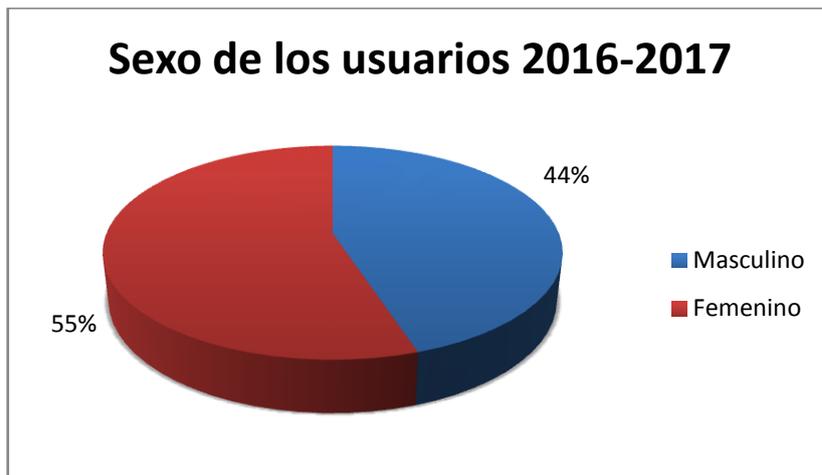


Figura 3. Distribución por sexo en 2015 y 2017.

Con relación a la edad de los usuarios, podemos afirmar que la biblioteca atiende a un población joven, ya que el 82,35% en 2017 no superan los 35 años (el 80,49% en 2015), estando bastante igualadas las franjas de edades de 14-20 años y de 21-34 años.

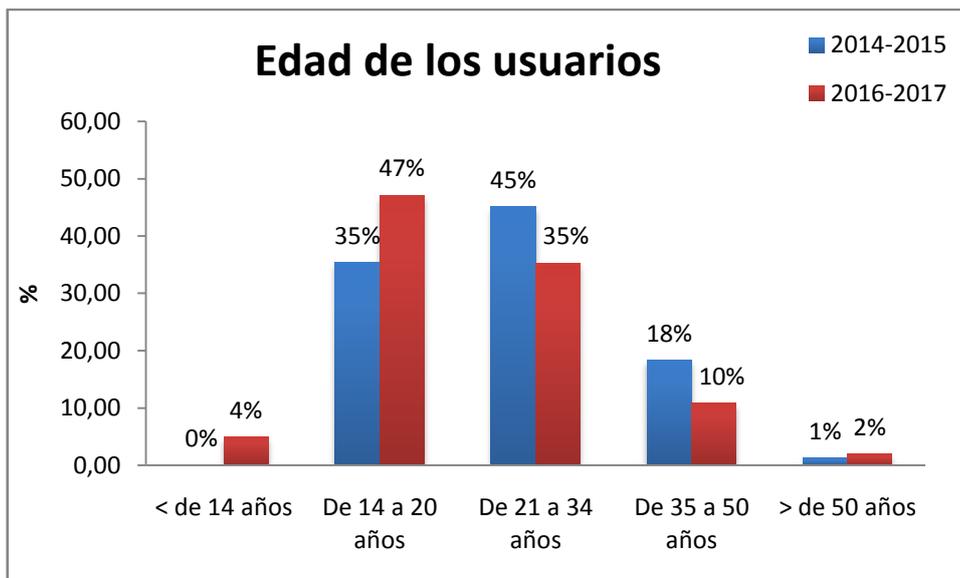


Figura 4. Distribución por tramos de edad en 2015 y 2017.

Esto justifica el elevado porcentaje, el 50,46% en 2017 de estudiantes universitarios (el 52,50% en 2015) y el 40,37% en 2017 de estudiantes de enseñanza media (el 38,75% en 2015) como se puede ver a continuación.

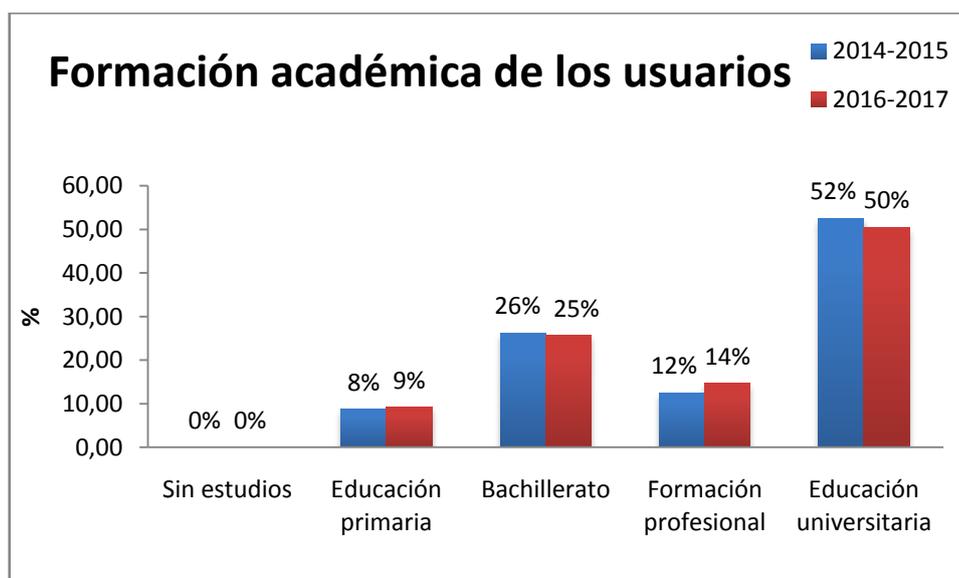


Figura 5. Distribución por nivel de estudios en 2015 y 2017.

La mayoría de los usuarios son asiduos. El 43,12% en 2017 de los usuarios acude varias veces por semana (30,49% en 2015), seguido del grupo de usuarios que visitan la biblioteca varias veces al mes con un 31,19% en 2017 (el 19,51% en 2015). Es significativo la pérdida de usuarios en el grupo que acude a la biblioteca menos de una vez al mes con el 6,42% en 2017 (el 24,39% en 2015), con una pérdida de casi 18 puntos.

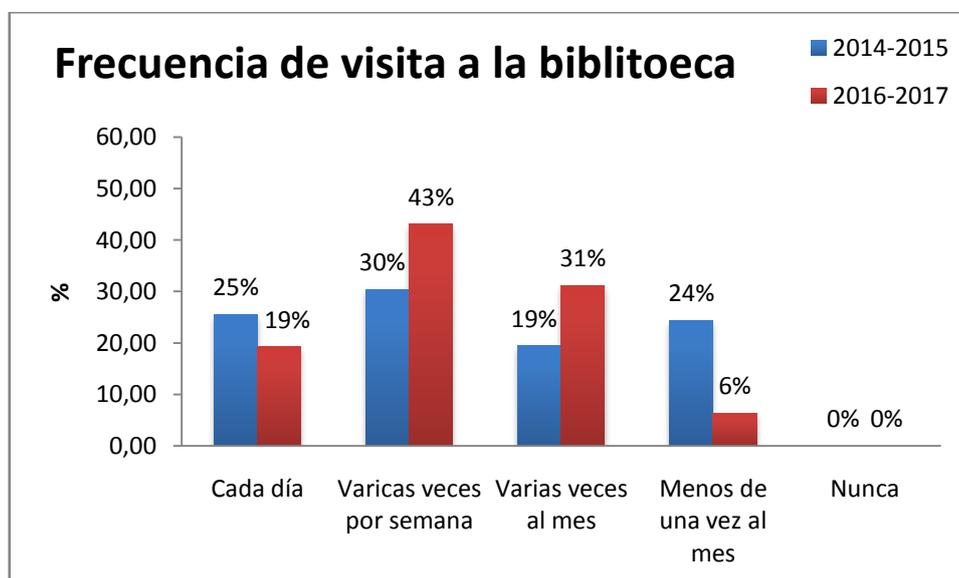


Figura 6. Frecuentación de la biblioteca 2015 y 2017.

En cuanto a los motivos para acudir a la biblioteca, el 93,52% en 2017 de los usuarios que acude a la biblioteca es para estudiar en sala (el 81,48% en 2015), seguido de los usuarios que asisten para acceder a Internet con un 12,04% en 2017 (el 14,81% en 2015). También es significativo el descenso de usuarios que acuden a la biblioteca para utilizar el servicio de préstamo con un

11,11% en 2017 (el 19,75% en 2015), que representa una pérdida de 8 puntos con respecto a 2015.

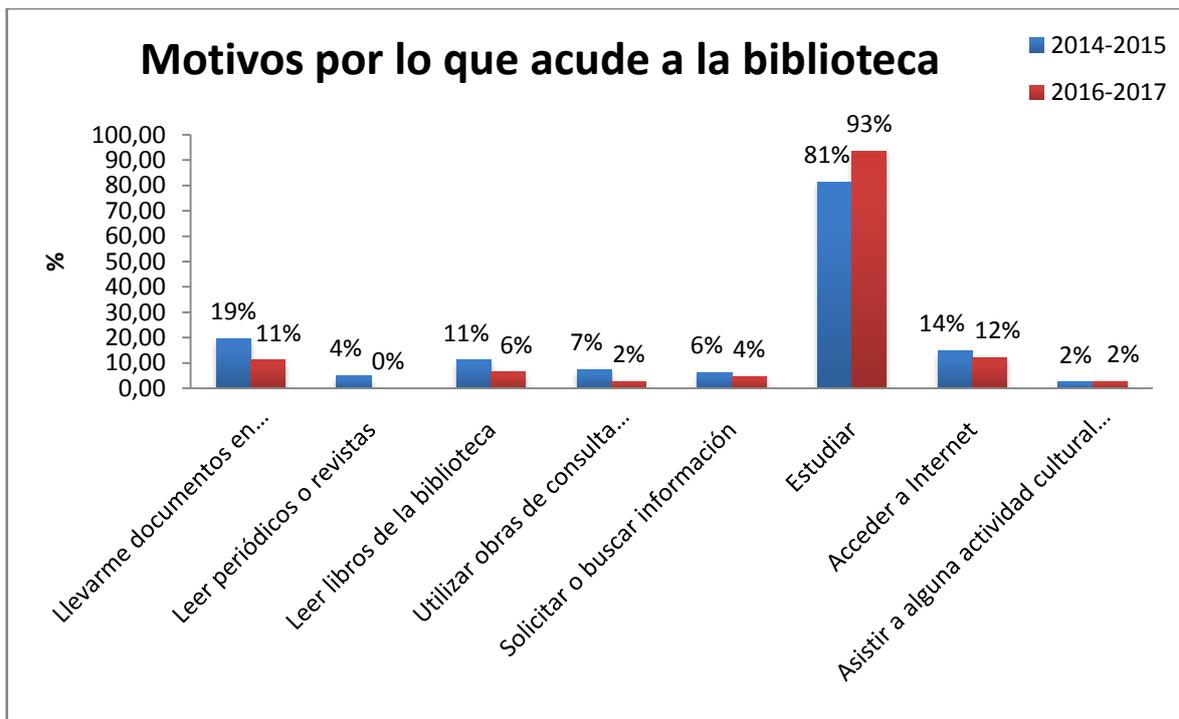
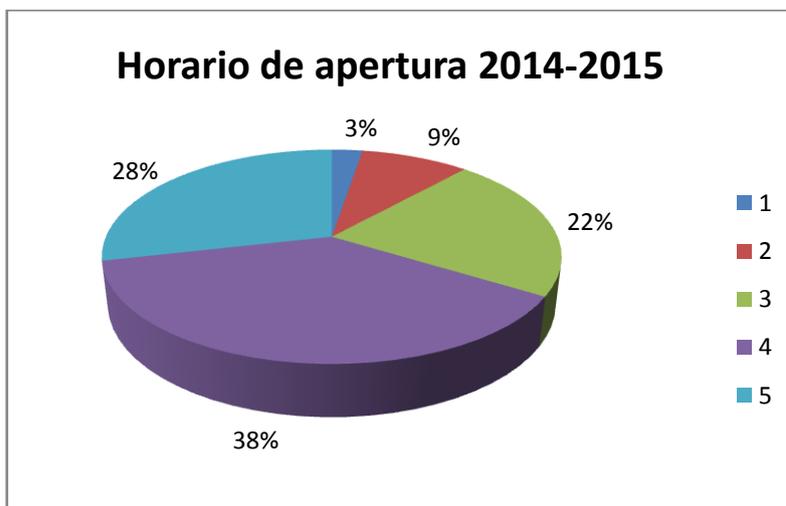


Figura 7. Motivos por los que los usuarios acuden a la biblioteca en 2015 y 2017.

En cuanto a la opinión respecto al horario, el 42,59% en 2017 de los usuarios consideran que el horario actual es adecuado (el 37,66% en 2015).



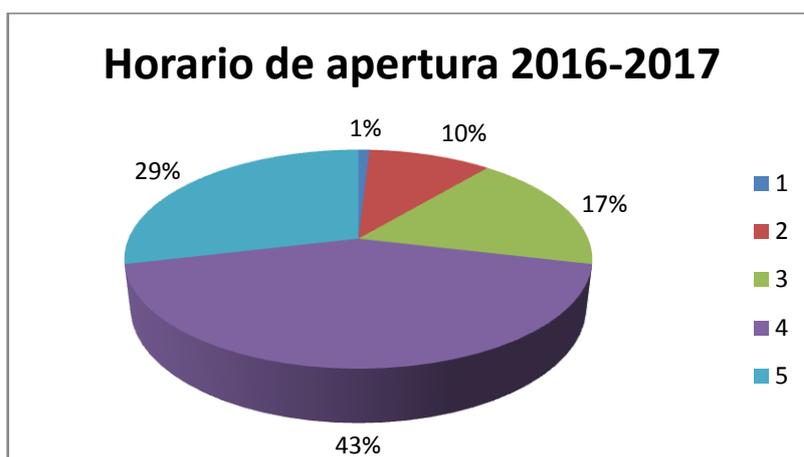


Figura 8. Horario de apertura de la biblioteca en 2015 y 2017.

La duración de las visitas se reparte prácticamente al 50% entre aquellos usuarios que permanecen de 1 a 3 horas o más de 3 horas y podríamos afirmar que se corresponde con el grupo de estudiantes de enseñanza media y universitaria que mantiene una relación estable con el centro. De este modo, el 61,11% en 2017 se sitúa en la opción de visitas de más de 3 horas (el 42,50% en 2015). El resto de los usuarios se sitúa en la opción de visitas de entre 1 a 3 horas con el 39,81% en 2017 (el 56,25% en 2015).

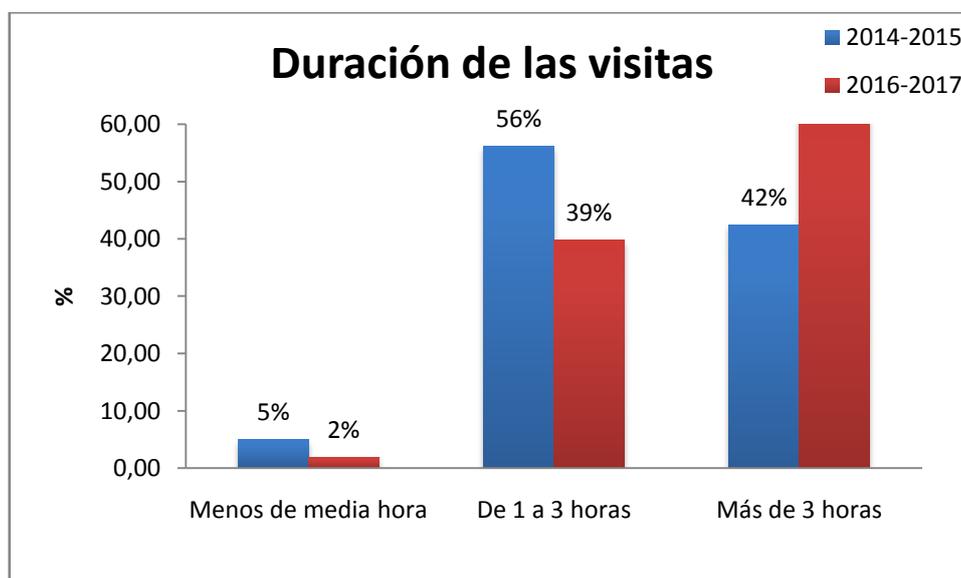


Figura 9. Distribución de la duración de las visitas a la biblioteca en 2015 y 2017.

Por lo que respecta a la consulta de los fondos el 55,00% en 2017 no encuentra todo lo que busca (el 57,53% en 2015). El significativo los usuarios que ha contestado con la opción de Si con el 41,00% en 2017 (el 34,24% en 2015).

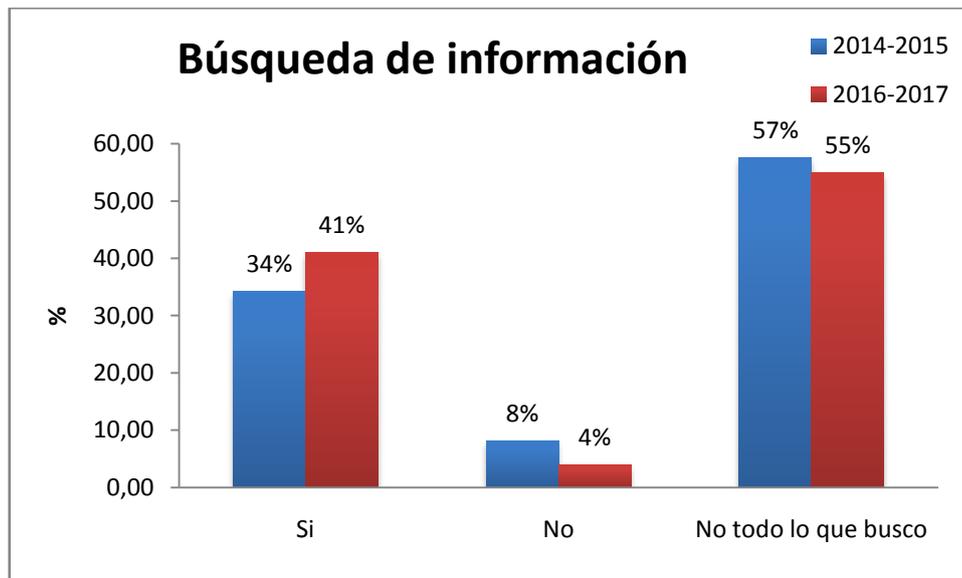


Figura 10. Búsqueda de información en 2015 y 2017.

Se ha observado que el 87,62% en 2017 de los usuarios no utiliza o no conoce el catálogo automatizado de la biblioteca (OPAC) (el 81,82% en 2015).

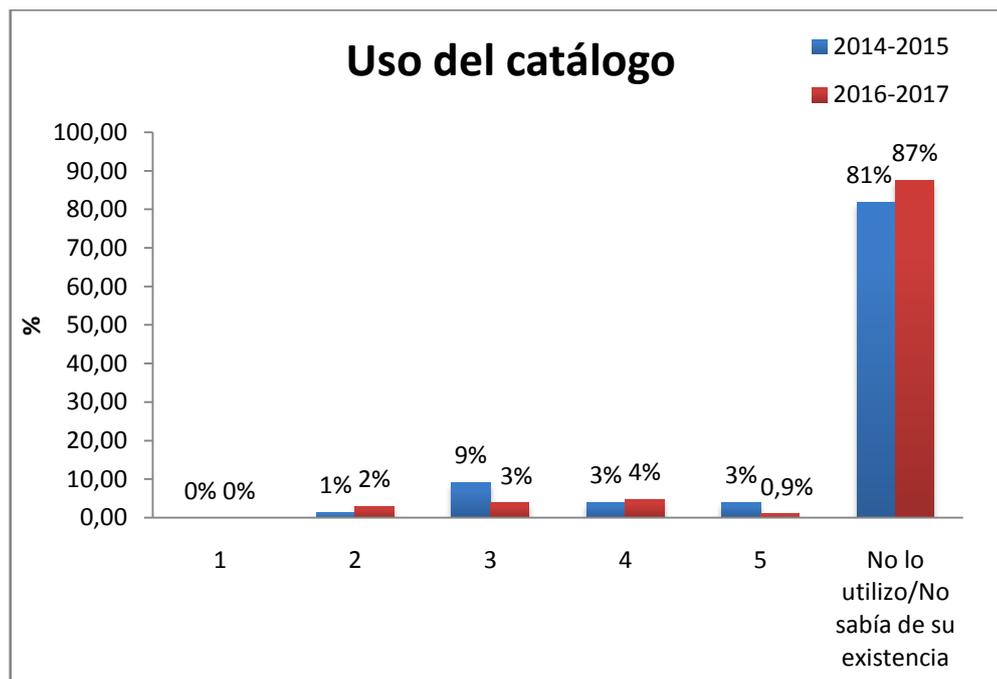
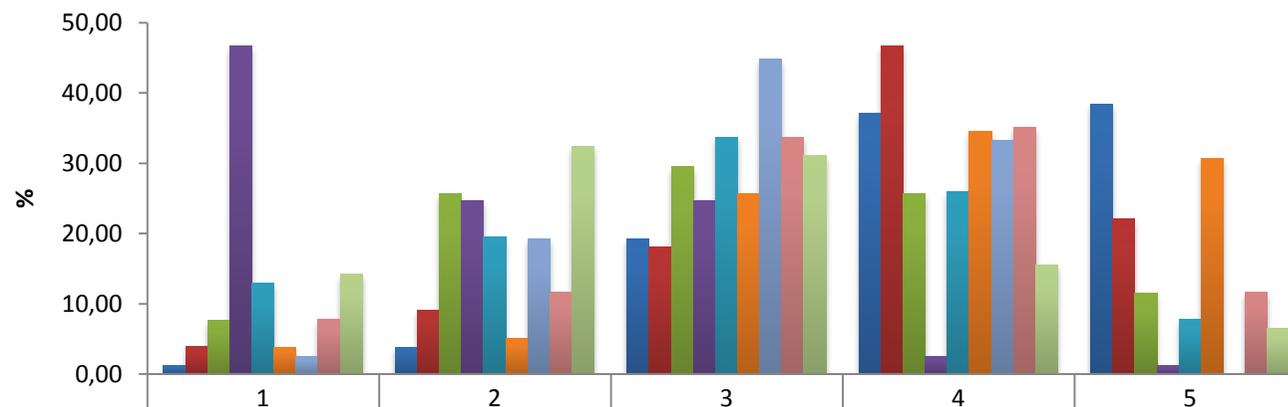


Figura 11. Uso del catálogo en 2015 y 2017.

Con respecto a las instalaciones y calidad ambiental del centro, el 29,70% en 2017 de los encuestados considera necesario mejorar el equipamiento (ordenadores, servicio de reprografía, etc.) de la biblioteca (el 46,75% en 2015).

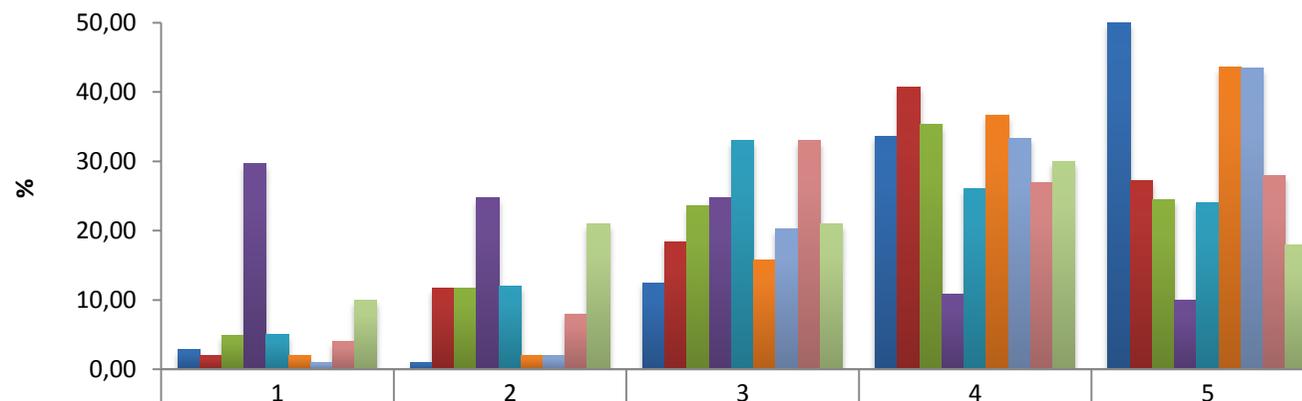
Instalaciones y calidad ambiental 2014-2015



	1	2	3	4	5
■ Accesibilidad	1,28	3,85	19,23	37,18	38,46
■ Distribución del edificio	3,90	9,09	18,18	46,75	22,08
■ Mobiliario	7,69	25,64	29,49	25,64	11,54
■ Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras, etc.)	46,75	24,68	24,68	2,60	1,30
■ Señalización	12,99	19,48	33,77	25,97	7,79
■ Iluminación	3,85	5,13	25,64	34,62	30,77
■ Climatización	2,56	19,23	44,87	33,33	0,00
■ Presentación de los fondos (estanterías y expositores)	7,79	11,69	33,77	35,06	11,69
■ Decoración	14,29	32,47	31,17	15,58	6,49

Figura 12. Percepción de los usuarios sobre las instalaciones y la calidad ambiental 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).

Instalaciones y calidad ambiental 2016-2017

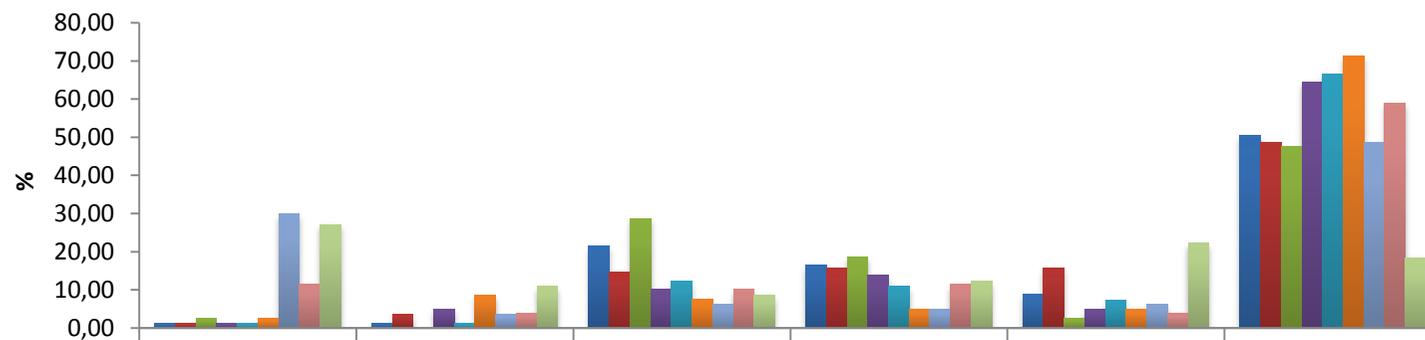


	1	2	3	4	5
■ Accesibilidad	3	0,96	12,50	33,65	50,00
■ Distribución del edificio	1,94	11,65	18,45	40,78	27,18
■ Mobiliario	4,90	11,76	23,53	35,29	24,51
■ Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras, etc.)	29,70	24,75	24,75	10,89	9,90
■ Señalización	5,00	12,00	33,00	26,00	24,00
■ Iluminación	1,98	1,98	15,84	36,63	43,56
■ Climatización	1,01	2,02	20,20	33,33	43,43
■ Presentación de los fondos (estanterías y expositores)	4,00	8,00	33,00	27,00	28,00
■ Decoración	10,00	21,00	21,00	30,00	18,00

Figura 13. Percepción de los usuarios sobre las instalaciones y la calidad ambiental 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).

En cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca, los resultados son muy similares para los periodos estudiados. El 50% o más de los usuarios ha seleccionado la opción de no lo utilizo para la mayoría de los servicios ofertados por la biblioteca. Se observa un ascenso generalizado para cada uno de los ítems que hemos valorado, a excepción del servicios de Internet y Wi-Fi con el 6,67% en 2017 (el 18,52% en 2015) con una diferencia de casi 12 puntos.

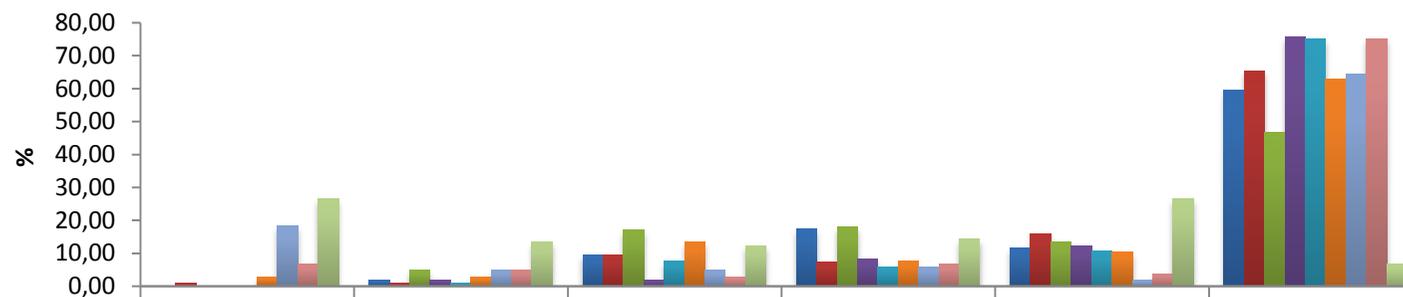
Servicios que ofrece la biblioteca 2014-2015



	1	2	3	4	5	No lo utilizo
■ Consultla en sala	1,27	1,27	21,52	16,46	8,86	50,63
■ Préstamo a domicilio (documentos electrónicos, documentos sonoros, libros, videgrabaciones, etc.)	1,22	3,66	14,63	15,85	15,85	48,78
■ Información y referencia	2,50	0,00	28,75	18,75	2,50	47,50
■ Préstamo interbibliotecario	1,27	5,06	10,13	13,92	5,06	64,56
■ Biblioteca infantil	1,23	1,23	12,35	11,11	7,41	66,67
■ Animación a la lectura	2,50	8,75	7,50	5,00	5,00	71,25
■ Uso de ordenadores (ofimática)	30,00	3,75	6,25	5,00	6,25	48,75
■ Servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.)	11,54	3,85	10,26	11,54	3,85	58,97
■ Internet y Wi-Fi	27,16	11,11	8,64	12,35	22,22	18,52

Figura 14. Frecuentación de los servicios usados por los usuarios en 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).

Servicios que ofrece la biblioteca 2016-2017



	1	2	3	4	5	No lo utilizo
■ Consulta en sala	0,00	1,92	9,62	17,31	11,54	59,62
■ Préstamo a domicilio (documentos electrónicos, documentos sonoros, libros, videgrabaciones, etc.)	0,93	0,93	9,35	7,48	15,89	65,42
■ Información y referencia	0,00	4,76	17,14	18,10	13,33	46,67
■ Préstamo interbibliotecario	0,00	1,87	1,87	8,41	12,15	75,70
■ Biblioteca infantil	0,00	0,96	7,69	5,77	10,58	75,00
■ Animación a la lectura	2,86	2,86	13,33	7,62	10,48	62,86
■ Uso de ordenadores (ofimática)	18,27	4,81	4,81	5,77	1,92	64,42
■ Servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.)	6,67	4,76	2,86	6,67	3,81	75,24
■ Internet y Wi-Fi	26,67	13,33	12,38	14,29	26,67	6,67

Figura 15. Frecuentación de los servicios usados por los usuarios en 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).

En cuanto a la valoración de los fondos, los resultados son muy similares para los periodos estudiados. El 33,33% en 2017 opina que la colección de obras de consulta y referencia es aceptable (el 40,68% en 2015). El 32,95% en 2017 de los usuarios encuestados mejoraría la oferta de material audiovisual (el 36,67% n 2015), seguido del 30,00% en 2017 para los libros en préstamo (el 39,06% en 2015).

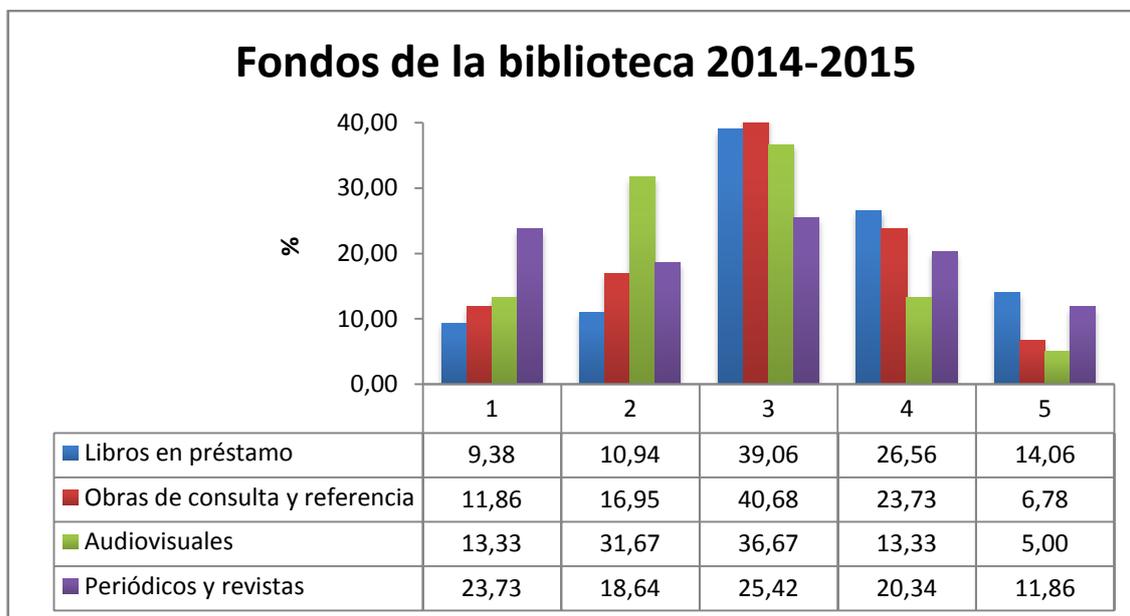


Figura 16. Valoración de los fondos de la biblioteca en 2014-2015 (cantidades expresadas en porcentajes).

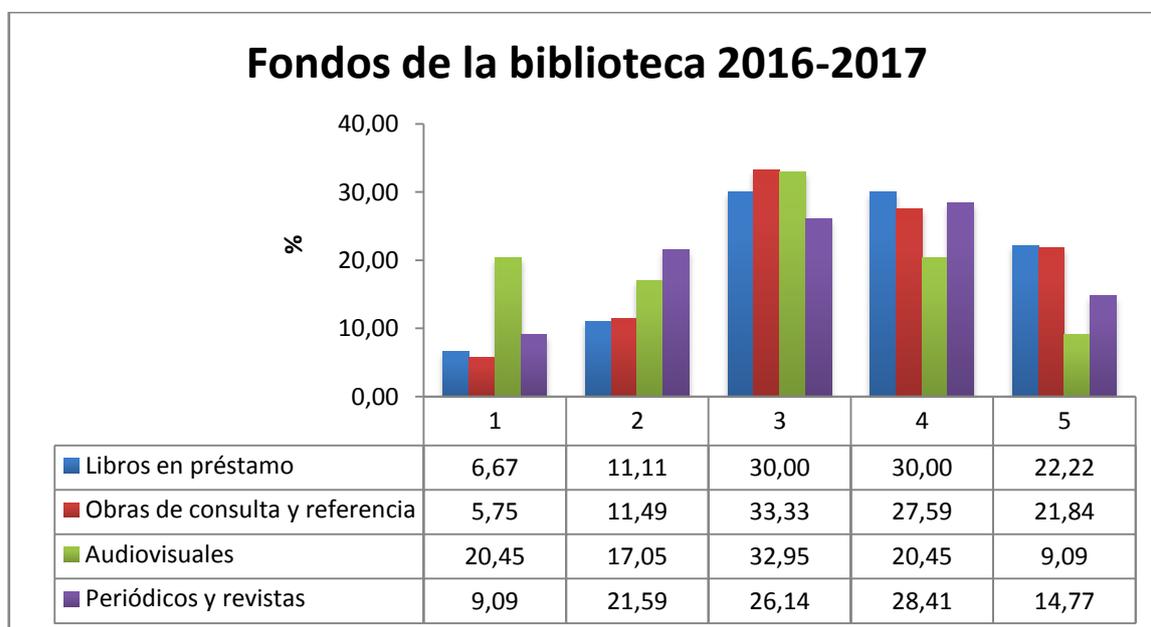


Figura 17. Valoración de los fondos de la biblioteca en 2016-2017 (cantidades expresadas en porcentajes).

Podemos afirmar que los usuarios muestran una apreciación positiva del personal de la biblioteca. El 61,32% de los encuestados en 2017 declaran que el trato recibido por parte del personal de la biblioteca es excelente (el 58,02% en 2015).

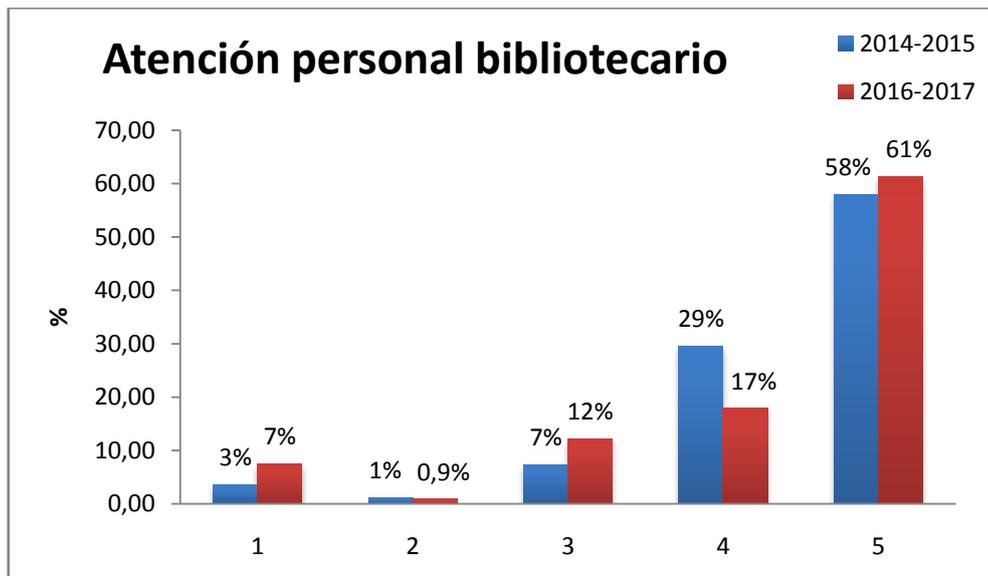


Figura 18. Atención recibida por el personal bibliotecario en 2015 y 2017.

Por lo que respecta a la imagen que los usuarios tienen de la biblioteca, el 37,74% en 2017 de los encuestados considera buena la imagen que tienen de la misma (el 38,27% en 2015). Destacar que el 37,04% en 2015 de los usuarios tiene una imagen aceptable de la biblioteca, mientras que el 25,47% en 2017 tenía una percepción buena (el 37,04% en 2015) lo que supone una pérdida de casi 12 puntos respecto al año 2017.

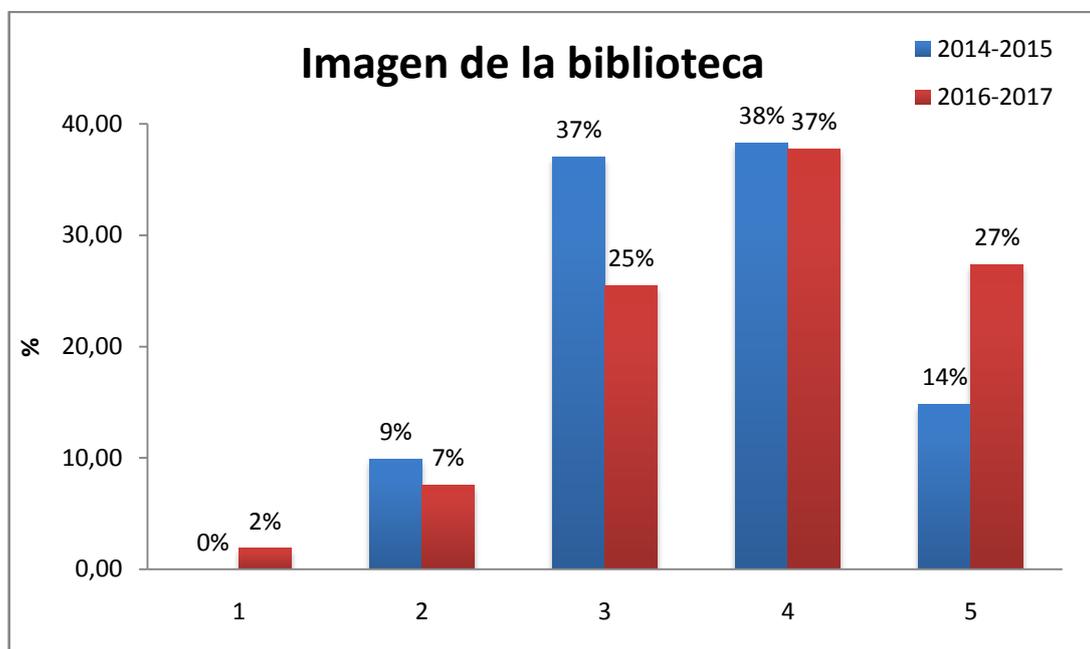


Figura 19. Imagen de la biblioteca en 2015 y 2017.

Acercas de la satisfacción global, el 33,96% en 2017 de los usuarios otorgan una calificación de excelente (el 24,39% en 2015). Resulta significativo que el 27,36% en 2017 de los usuarios encuestados tienen una satisfacción global aceptable (el 37,15% en 2015).

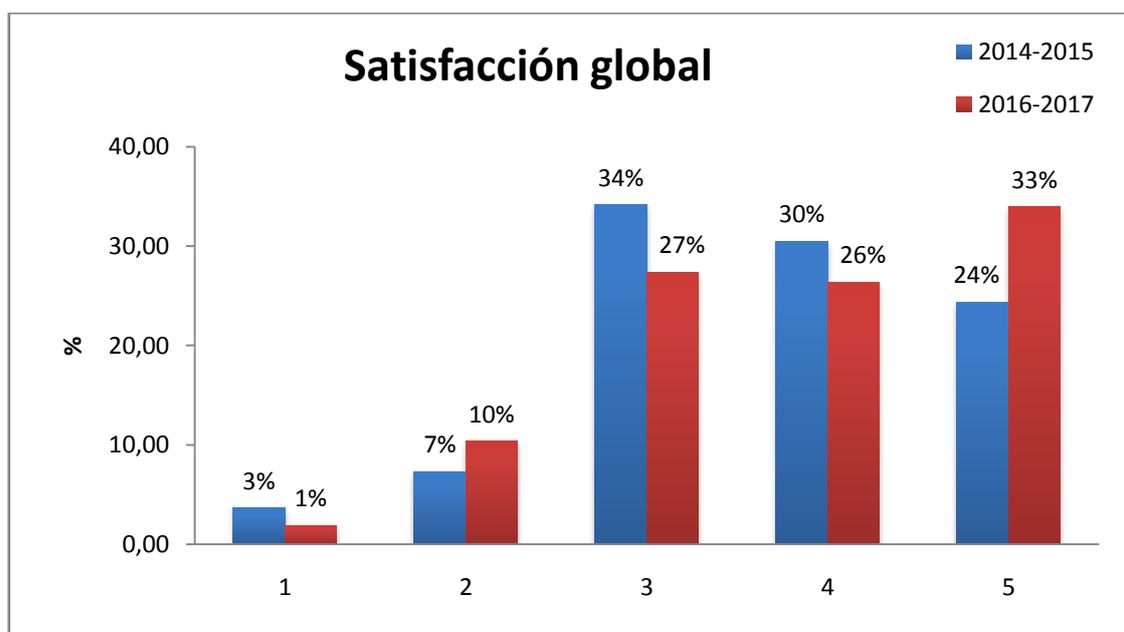


Figura 20. Satisfacción global de los usuarios en 2015 y 2017.

La última pregunta abierta está destinada a que los usuarios manifestasen su opinión sobre cualquier tema relacionado con la biblioteca, donde pueden expresar cualquier sugerencia que sirva para mejorar el servicio de la biblioteca.

Finalmente, el 55,93% en 2017 han realizado alguna sugerencia o propuesta de mejora sobre el servicio de la biblioteca (el 51,22% en 2015), al responder a la pregunta final abierta en que se les invitaba a mencionar o proponer lo que consideran oportuno sobre el servicio prestado por la biblioteca, en sus dos puntos de servicio: la propia biblioteca y el Centro de Lectura de La Algaida.

Entre las sugerencias de mejora expresadas por los propios usuarios destacamos algunas, pues nos parecen una fuente de información complementaria y muy relevante a pesar de su carácter particular:

- Aislamiento entre la zona infantil y la sala de estudio.
- Durante los fines de semana para todo el año y en época de exámenes, aumentar el horario de apertura de la sala de estudio.
- Vigilar que los puestos ocupados no estén ausentes más de 30 minutos.
- Fomentar las actividades relacionadas con los niños y la animación a la lectura.
- Listado de los libros más leídos con valoraciones de los lectores.
- Más indicaciones en las estanterías.
- Más libros, más materias y libros más actuales en todas las secciones de la biblioteca.

- Presencia de personal bibliotecario cualificado en horario de mañana y durante los fines de semana.
- Prensa diaria de ámbito regional y nacional.
- Puestos informáticos para realizar consultas a través de Internet, para la realización de trabajos académicos e impresión de documentos.
- Mejorar la red y cobertura Wi-Fi en todas las salas y espacios de la biblioteca.
- Mejoras en cuanto a la iluminación de las salas de estudio y sobre los puestos de estudio/lectura.
- Mejoras en el sistema de refrigeración (aire acondicionado y calefacción) de la biblioteca.
- Clubes de lectura para diferentes edades.
- Actualización del mobiliario.

CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos, si los valoramos desde el punto de vista de los datos de la biblioteca expresados en el capítulo 2.3, así como con el concepto y misión actuales de la biblioteca pública que resumimos en el capítulo 3, nos permiten realizar estas apreciaciones:

- Un primer dato que llama la atención es el ya citado descenso continuado del número de visitas y el bajísimo número de prestatarios activos. Solo 408 para una población de 18.734. Para nosotros significa que la biblioteca tiene falta de relevancia para una mayoría de la población de Archena, por razones como la falta de recursos, el desconocimiento de los servicios y su poca difusión.
- Para la minoría usuaria que nos ha respondido, en general hay una valoración positiva de la biblioteca. Además, responden con interés y la motivación, pues incluso aportan numerosas sugerencias al cumplimentar el cuestionario. La mayoría de los que han respondido son asiduos, pues frecuentan la biblioteca varias veces a la semana o varias veces al mes.
- En lo relativo a las cuestiones sobre búsqueda y acceso a la información, obtienen una valoración negativa: Los usuarios manifiestan un elevado nivel de insatisfacción acerca de los fondos (actualización de colecciones, más soportes audiovisuales, materias específicas, etc.). Los usuarios demandan disponer de una colección mucho más amplia y actualizada con la que satisfacer sus necesidades actuales de información. Si no tienen una valoración incluso peor de la colección, puede deber a su bajo nivel de expectativas sobre la misma, dada la escasez de adquisiciones habida durante los años de la crisis.
- En cuanto a los servicios, utilizan principalmente el servicio de aula de estudio, seguido del servicio de préstamo a domicilio. Podemos deducir que todavía muchos usuarios ven a la biblioteca como un espacio de estudio, de ahí que la mayoría de las sugerencias estén enfocadas hacia este aspecto, como son más puestos de estudio y lectura, mejor

insonorización, mobiliario más cómodo, etc. Como se muestra en la figura 14, hay un bajísimo nivel de uso del resto de servicios bibliotecarios.

- La consulta del catálogo y los servicios que ofrece la biblioteca son los ítems con peor valoración por los usuarios. Resulta paradójico ya que son bastantes desconocidos en cuanto a dos de los más especializados como son el préstamo interbibliotecario y los servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.). El resultado más llamativo es el gran desconocimiento sobre el catálogo con el porcentaje más elevado de usuarios que o bien no lo utilizan o bien no sabía de su existencia. Sería necesario que se diera prioridad a la automatización de la biblioteca para permitir y potenciar el uso del catálogo. Esto facilitaría el acceso a los catálogos de otras bibliotecas y de esta forma se reducirían un poco las limitaciones que tienen actualmente sus colecciones, creando un servicio de préstamo interbibliotecario. Los usuarios dispondrían de una colección mucho más amplia con la que poder satisfacer sus necesidades actuales de información. Esta posibilidad es desconocida para un 75,70% de los usuarios en 2017 (el 64,56% en 2015) debido principalmente a las escasas campañas de difusión que se llevan a cabo y a unos reducidos programas de formación de usuarios.
- En cuanto a las instalaciones y calidad ambiental de la biblioteca, las valoraciones no son muy satisfactorias ya que aspectos como accesibilidad, iluminación, climatización, distribución del edificio y equipamientos (ordenadores, fotocopiadoras, etc.) son los peor valorados. Éste último dato se refleja también en algunas de las sugerencias a portadas por los encuestados. Se ha observado que la biblioteca, a pesar de disponer de ascensor y rampas de acceso, no dispone de unas instalaciones adecuadas para que los usuarios con determinadas discapacidades físicas que tengan que desplazarse con silla de ruedas para acceder a la sala de lectura y transitar entre las estanterías o acceder al aula de estudio.
- Los usuarios demandan el uso de las nuevas tecnologías y nuevos soportes para el acceso a la información, como Internet y una mejora de la red Wi-Fi en todos los espacios de la biblioteca. Poder ofrecer este tipo de recurso implica, no sólo la adquisición de los mismos, con el correspondiente coste, sino contar con una infraestructura determinada, que repercute tanto en los recursos materiales, como en los recursos humanos (formación especializada). Este es un punto débil de la biblioteca muy importante, para encontrar una solución se requiere de una evaluación en

profundidad de la biblioteca y su entorno, centrado en el objetivo de estudio de la ampliación de servicios.

- La falta de personal no permite a la responsable de la biblioteca dedicar el tiempo necesario para difusión y promoción de sus colecciones y servicios. Lo mismo ocurre con los servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.) que requiere de un tiempo de dedicación para su puesta en marcha, mantenimiento, difusión y formación al público. Esta carencia, que se prolonga en el tiempo, podría derivar en un descenso del nivel de la biblioteca, pues se atienden los servicios básicos descuidando los más avanzados, que si bien son demandados por un menor número de usuarios, son los que dotan de calidad a la biblioteca.

En resumen, la mayor parte de los servicios de calidad bibliotecarios para contribuir a las metas de los ciudadanos archeneros o se dan o no se utilizan. Solo mencionan que utilizan el servicio de información y referencia pero es en realidad para cuestiones muy elementales. Todavía los resultados demuestran una falta de uso de la mayor parte de los servicios bibliotecarios luego en la etapa comparativa de ve una decadencia de la biblioteca.

5.2 PROPUESTAS DE MEJORA

Las propuestas de mejora vienen de la reflexión de evaluar y analizar en profundidad las encuestas. Sobre este análisis creemos que las siguientes propuestas de mejora serían interesantes para el futuro y el fomento del uso de la biblioteca que, en nuestro caso, es uno de los objetivos que se pretende con este trabajo final de grado. Hemos desarrollado una de las propuestas en concreto, como es la elaboración de modelo de posible carta de servicios para el centro.

- Desarrollar una campaña de concienciación política y social para lograr un mayor reconocimiento y una mayor financiación para la biblioteca pública. Ello incluiría convocar reuniones con la alcaldía, con los grupos políticos municipales, con asociaciones y centros educativos de la localidad. Y complementariamente, diseñar una campaña promocional de la biblioteca.

- Realizar un plan de mejora de las infraestructuras de la biblioteca para incorporar tecnologías y acceso a redes, de modo que pueda realizarse en la misma una serie de actividades formativas y un buen acceso a los contenidos de las redes de información.
- Diseñar una carta de servicios que establezca los compromisos de la biblioteca con la ciudadanía y dé a conocer todas sus posibilidades. Recordemos que una carta de servicios contribuye a crear un sistema de mejora interna continuado, da a conocer la oferta de servicios facilitando el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, establece compromisos de calidad, fomenta la participación de los diferentes agentes implicados del municipio, y en general nos acerca a las demandas de los usuarios, ayudando a incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía a través de, por ejemplo, los formularios de quejas y sugerencias. Nuestra propuesta de Carta de Servicios se basa en el modelo de referencia de la Biblioteca Regional de Murcia y la normativa asociada de carácter autonómico y estatal, y a modo de sugerencia tendría la siguiente estructura y contenidos, recogiendo como Anexo 3 del presente trabajo.
- Realizar un plan de formación en competencias digitales e informacionales para los sectores de población sin el grado suficiente de dominio de las tecnologías y los procesos de información.
- Realizar un plan de colaboración con los centros educativos para apoyar la formación de los escolares y la labor de las bibliotecas de los centros en los ámbitos de interés común, como son el acceso a la información, apoyo a la formación, fomento de la lectura y el desarrollo cultural, apoyo al desarrollo personal, servicio a niños y jóvenes y espacios de relación.

CONCLUSIONES GENERALES

De la valoración realizada de la biblioteca pública de Archena, sus datos estadísticos y del estudio de usuarios, podemos concluir que la biblioteca está en una etapa preocupante de estancamiento y retroceso en sus servicios. Ello a pesar de la alta dedicación de la única bibliotecaria profesional con que cuenta.

Hay factores que lo evidencian:

- El descenso global de las visitas.
- El reducísimo número de usuarios activos.
- La falta de adquisiciones documentales y tecnológicas.
- La ausencia de conectividad a las redes para reducir la brecha digital.
- La escasez de actividades culturales.
- La falta de uso de los servicios más útiles para una concepción actual de la biblioteca pública.
- La falta de conexión de la biblioteca con otras organizaciones educativas, sociales y culturales de la comunidad.
- La falta información, difusión y promoción de los servicios de la biblioteca.
- La falta de personal.

Los usuarios actuales, a pesar de las carencias, valoran altamente los servicios y la atención por parte de la profesional de la biblioteca. Ello muestra la dedicación y carácter vocacional de la bibliotecaria, pero también correlaciona con una baja expectativa sobre los servicios bibliotecarios, pues creemos que los propios usuarios desconocen parte de los que las bibliotecas deben ofrecer.

Esta situación tan preocupante se debería abordar con unas medidas decididas de apoyo por parte de la corporación local, de acuerdo con las medidas propuesta por la bibliotecaria. Entre ellas destacaríamos el incremento de la financiación, la dotación de tecnologías y acceso a redes, realizar campañas de concienciación política y social hacia la ciudadanía y acometer reformas necesarias sobre las infraestructuras y espacios de la biblioteca pública.

Con ello sería posible aplicar las propuestas de mejora que hemos formulado y que pondrían a la biblioteca en una posición más alineada con las necesidades educativas e informacionales de la ciudadanía de Archena.

GENERAL CONCLUSIONS

From the evaluation of the public library of Archena, its statistical data and user studies, we can conclude that the library is at a worrying stage of stagnation and regression in its services. This despite the high dedication of the only professional librarian that counts.

There are factors that evidence it:

- The overall decrease in visits.
- The very small number of active users.
- The lack of documentary and technological acquisitions.
- The absence of connectivity and network to bridge the digital divide.
- The scarcity of cultural activities.
- The lack of use of the most useful services for a current conception of the public library.
- The lack of connection of the library with other educational organizations or not of the community.
- The lack of information, dissemination and promotion of library services.
- The Lack of staff.

Current users, despite the shortcomings, highly value the services and attention of the library professional. This shows the dedication and vocational character of the librarian, but also correlates with a low expectation about the library services, since we believe that the users themselves do not know what libraries should offer.

Such a worrying situation should be addressed with determined support measures by the local corporation, in accordance with the measures proposed by the librarian. Among them, we would like to highlight the increase in funding, the provision of technologies and access to networks, campaigns for political and social awareness towards citizens, and necessary reforms on the infrastructures and spaces of the public library.

It would be possible to apply the proposals for improvement that we have formulated and that would make the library more in line with the educational and informational needs of the citizens of Archena.

BIBLIOGRAFÍA

ALPIZAR MOYA, Sandra. *El usuario y los servicios de información*. Costa Rica: ILANUD, 1993.

ARELLANO YANGUAS, Villar (Coord.). *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.

BETANCOURT, Adriana. Las bibliotecas públicas en la construcción social del territorio: Una propuesta para América Latina en el *I Congreso de Bibliotecas Públicas de Chile*, 2006 p. 1-17

BAILAC PUIGDELLÍVOL, Assumpta (coord.). *La biblioteca pública a la provincia de Barcelona: un treball en xarxa*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Servei de Biblioteques, 2001, p. 13-18

CAMPBELL, Nicola y SUTHERLAND, Sue. *Reforma organizativa y estrategias de gestión de bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsman, 1999 [en línea]. [Consulta: 06-05-2017]. Disponible en: http://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/01_ByG1.pdf

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM/Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009 [en línea]. [Consulta: 06-05-2017]. Disponible en: http://www.humanindex.unam.mx/humanindex/consultas/detalle_libros.php?id=15535&rfc=CAGJ620318

CURRÁS PUENTE, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid: Paraninfo, 1988.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora y ABAD GARCÍA, M^a Francisca. Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004. *Library and information science reseach* [en línea]. 2007, vol. 29, núm. 1, pp. 30-46 [Consulta: 30-05-2017]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818807000072>

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia (Coord.). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM/Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2008 [en

línea]. [Consulta: 06-05-2017]. Disponible en:
http://www.humanindex.unam.mx/humanindex/consultas/detalle_libros.php?id=10255&rfc=HESP590507

IFLA. Pautas para bibliotecas públicas. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura, 1988, 92 p.

JUÁREZ URQUIJO, Fernando. *Biblioteca pública: mientras llega el futuro*. Barcelona: Editorial UOC, 2015.

LOZANO DÍAZ, Roser. *La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandopersonas*. Gijón: Trea, 2006.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, JOSÉ-ANTONIO. Las bibliotecas. En: MILLÁN, José Antonio (Coord.). *La lectura en España. Informe 2017*. Madrid: Federación de Gremios de Editores de España, 2016, p. 75-76

Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco: 1949.

Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. París: Unesco, 1994.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994.

SVINICKI, Marilla D. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Pirámide, 1991.

VALENCIA DE VEIZAGA, Martha. *Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias*. OEA, 1982.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI. En: *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: UNAM/Centro de Universitario de Investgaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información. En: *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de ls necesidades de información en diferentes comunidades*. (México 15-16 de abril de 2010).

RECURSOS ELECTRÓNICOS

Ayuntamiento de Archena. Biblioteca Municipal [en línea]. [Consulta: 23-05-2017]. Disponible en: <http://www.archena.es/biblioteca>

Ayuntamiento de Archena. Centro de Lectura de La Algaida [en línea]. [Consulta: 23-05-2017]. Disponible en: <http://www.archena.es/centrodelecturalaalgaida>

Biblioteca Regional de Murcia. La Biblioteca. Gestión de calidad y medio ambiente. Informe Encuesta de satisfacción BRMU 2010 [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203_051230.pdf

Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Directorio de Bibliotecas. Biblioteca Archena [en línea]. [Consulta: 19-04-2017]. Disponible en: <http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/dir-biblioteca-archena>

Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia. Directorio de Bibliotecas. Centro de Lectura La Algaida [en línea]. [Consulta: 19-04-2017]. Disponible en: <http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/dir-centro-de-lectura-la-algaida>

Biblioteca Regional de Murcia. La Biblioteca. Gestión de calidad y medio ambiente. Informe Encuesta de satisfacción BRMU 2010 [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: https://estaticocultura.carm.es/wbr/home/FIC20101203_051230.pdf

Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Municipios en cifras. Datos Municipales Archena [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU_ArchenaCifras/sec0.html

Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Municipios en Cifras. Datos Municipales Archena. Datos por entidades de población [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: http://www.carm.es/chac/dgep/econet/sicrem/PU_ArchenaCifras/P8016/sec3.html

Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). Estructura de la población e indicadores demográficos. Censos de población. Población según municipios y edad, por sexo [en línea]. [Consultado: 13-06-2017]. Disponible en: http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU1124/sec4_c1.html

INEbase. Sociedad. Educación y cultura. Estadística de bibliotecas [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176768&menu=ultiDatos&idp=1254735573113

Instituto Nacional de Estadística (INE). Demografía y población. Padrón. Población por municipios [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/categoria.htm?c=Estadistica_P&cid=1254734710990

INEbase. Nomenclátor: Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional [en línea]. [Consulta: 13-06-2017]. Disponible en: <http://www.ine.es/nomen2/index.do>

Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública 1994 [en línea]. [Consulta: 04-07-2017]. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Anuario de Estadísticas Culturales [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/cultura/mc/naec/portada.html>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. CULTURAbase. Base de Datos de estadísticas culturales. Estadística de Bibliotecas [en línea]. [Consultado: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.mcu.es/culturabase/cgi/um?M=/t14/p14&O=culturabase&N=&L=0>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Bibliotecas públicas españolas en cifras [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <https://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/portada.html>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Observatorio de la Lectura y el Libro. Estudios e informes [en línea]. [Consulta: 31-05-2017]. Disponible en: <http://www.educacion.es/cultura-mecd/areas-cultura/libro/mc/observatoriolect/redirect/estudios-e-informes.html>

Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. Asignaturas (Grado en Información y Documentación) [en línea]. [Consulta: 23-06-2017]. Disponible en: <http://www.um.es/web/comunicacion/contenido/estudios/grados/documentacion/plan/asignaturas>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA



Biblioteca Municipal de Archena



ENCUESTA SOBRE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ARCHENA

Entre los intereses de nuestra institución está el mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de la biblioteca, por ello, le rogamos que conteste a las preguntas del siguiente cuestionario.

La opinión de los ciudadanos sobre los servicios de la biblioteca nos ayuda a mejorar.

Muchas gracias por su colaboración.

IDENTIFICACIÓN TIPO DE USUARIO

Sexo: Mujer Hombre

Edad: __

Biblioteca: Archena La Algaida (Centro de lectura)

1. ¿Cuál es su nivel de estudios? (Marque con una X la casilla correspondiente)

- Sin estudios
- Educación primaria
- Bachillerato
- Formación profesional
- Educación universitaria

2. ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca? (Marque con una X la casilla correspondiente)

- Cada día
- Varias veces por semana
- Varias veces al mes
- Menos de una vez al mes

Nunca

3. ¿Para qué acude a la biblioteca? (Marque con una X la casilla correspondiente, señale más de una respuesta si es necesario)

- Llevarme documentos en préstamo, renovar o devolverlos (libros, DVD's, etc.)
- Leer periódicos o revistas
- Leer libros de la biblioteca
- Utilizar obras de consulta (diccionarios, enciclopedias, etc.)
- Solicitar o buscar información
- Estudiar
- Acceder a Internet
- Asistir a alguna actividad cultura (Animación a la lectura, exposiciones, etc.)

4. ¿Considera adecuado el horario de la biblioteca? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. ¿Cuánto tiempo estás en la biblioteca el día que la utilizas? (Marque con una X la casilla correspondiente, señale más de una respuesta si es necesario)

- Menos de media hora
- De 1 a 3 horas
- Más de 3 horas

6. Cuando viene a buscar información (sobre un tema, un autor, etc.) ¿encuentra lo que busca? (Marque con una X la casilla correspondiente)

- Si
- No
- No todo lo que busco

7. ¿Cómo le resulta la consulta del catálogo automatizado (OPAC)? (Marque con una X la casilla correspondiente)

1	2	3	4	5	No lo utilizo/No sabía de su existencia
---	---	---	---	---	---

8. ¿Cuál es su opinión acerca del edificio y las instalaciones? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

Accesibilidad

- Distribución del edificio
- Mobiliario
- Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras, etc.)
- Señalización
- Iluminación
- Climatización
- Presentación de los fondos (en estanterías y expositores)
- Decoración

9. ¿Qué opinión le merecen los servicios que ofrece la biblioteca? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

Consulta en sala	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Préstamo a domicilio (documentos electrónicos, documentos sonoros, libros, videgrabaciones, etc.)	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Información y referencia	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Préstamo interbibliotecario	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Biblioteca infantil	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Animación a la lectura	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Uso de ordenadores (ofimática)	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Servicios en línea (consultas, desideratas y reservas, etc.)	1	2	3	4	5	No lo utilizo
Internet y Wi-Fi	1	2	3	4	5	No lo utilizo

--	--	--	--	--	--	--

10. ¿Y los fondos de la biblioteca? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

- Libros en préstamo
- Obras de consulta y referencia
- Audiovisuales
- Periódicos y revistas

11. ¿Cómo valora la atención que recibe del personal de la biblioteca? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. En términos generales, ¿qué imagen tiene de la biblioteca? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Considerando lo anterior, ¿satisface el servicio de la biblioteca sus necesidades? (Responda a cada cuestión utilizando un número de la siguiente escala del 1 al 5, considerando que 1 es el mínimo y 5 el máximo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

SUGERENCIAS: Exponga cualquier propuesta que considere que pueda mejorar la calidad del servicio de la biblioteca:

ANEXO 2. TABLAS DE DATOS USADOS EN LOS GRÁFICOS DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Sexo	2014-2015	%	2016-2017	%
Masculino	48	58,54	49	44,95
Femenino	34	41,46	60	55,05
Nº Respt:	82		109	

Tabla 2. Sexo de los usuarios.

Edad	2014-2015	%	2016-2017	%
< de 14 años	0	0	5	4,90
De 14 a 20 años	29	35,37	48	47,06
De 21 a 34 años	37	45,12	36	35,29
De 35 a 50 años	15	18,29	11	10,78
> de 50 años	1	1,22	2	1,96
Nº Respt:	82		102	

Tabla 3. Edad de los usuarios.

Tipo de centro	2014-2015	%	2016-2017	%
Bib. Mun. Archena	71	86,59	91	83,49
C. Lectura La Algaida	11	13,41	18	16,51
Nº Respt:	82		109	

Tabla 4. Tipo de centro.

Formación	2014-2015	%	2016-2017	%
Sin estudios	0	0	0	0
Educación primaria	7	8,75	10	9,17
Bachillerato	21	26,25	28	25,69
Formación profesional	10	12,50	16	14,68
Educación universitaria	42	52,50	55	50,46
Nº Respt:	80		109	

Tabla 5. Formación académica.

Frecuencia de visita	2014-2015	%	2016-2017	%
Cada día	21	25,61	21	19,27
Varicas veces por semana	25	30,49	47	43,12
Varias veces al mes	16	19,51	34	31,19
Menos de una vez al mes	20	24,39	7	6,42
Nunca	0	0,00	0	0,00
Nº Respt:	82		109	

Tabla 6. Frecuencia de visita.

Motivos por los que acude a la biblioteca	2014-2015	%	2016-2017	%
Llevarme documentos en préstamo, renovar o devolverlos	16	19,75	12	11,11
Leer periódicos o revistas	4	4,94	0	0,00
Leer libros de la biblioteca	9	11,11	7	6,48
Utilizar obras de consulta	6	7,41	3	2,78

Solicitar o buscar información	5	6,17	5	4,63
Estudiar	66	81,48	101	93,52
Acceder a Internet	12	14,81	13	12,04
Asistir a alguna actividad cultural	2	2,47	3	2,78
Nº Respt:	81		108	

Tabla 7. Motivos por los que acude a la biblioteca.

Horario	2014-2015	%	2016-2017	%
1	2	2,60	1	0,93
2	7	9,09	11	10,19
3	17	22,08	19	17,59
4	29	37,66	46	42,59
5	22	28,57	31	28,70
Nº Respt:	77		108	

Tabla 8. Horario de la biblioteca.

Tiempo de visita	2014-2015	%	2016-2017	%
Menos de media hora	4	5	2	1,85
De 1 a 3 horas	45	56,25	43	39,81
Más de 3 horas	34	42,50	66	61,11
Nº Respt:	80		108	

Tabla 9. Tiempo de visita.

Búsqueda de información	2014-2015	%	2016-2017	%
Si	25	34,25	41	41,00
No	6	8,22	4	4,00
No todo lo que busco	42	57,53	55	55,00
Nº Respt:	73		100	

Tabla 10. Búsqueda de información.

Uso del catálogo	2014-2015	%	2016-2017	%
1	0	0,00	0	0,00
2	1	1,30	3	2,86
3	7	9,09	4	3,81
4	3	3,90	5	4,76
5	3	3,90	1	0,95
No lo utilizo/No sabía de su existencia	63	81,82	92	87,62
Nº Respt:	77		105	

Tabla 11. Uso del catálogo automatizado (OPAC)

Instalaciones y calidad ambiental (2014-2015)	A		D.E.		M		E		S		Ilu		C		P.F.		D	
	A	%	D.E.	%	M	%	E	%	S	%	Ilu	%	C	%	P.F.	%	D	%
1	1	1,28	3	3,90	6	7,69	36	46,75	10	12,99	3	3,85	2	2,56	6	7,79	11	14,29
2	3	3,85	7	9,09	20	25,64	19	24,68	15	19,48	4	5,13	15	19,23	9	11,69	25	32,47
3	15	19,23	14	18,18	23	29,49	19	24,68	26	33,77	20	25,64	35	44,87	26	33,77	24	31,17
4	29	37,18	36	46,75	20	25,64	2	2,60	20	25,97	27	34,62	26	33,33	27	35,06	12	15,58
5	30	38,46	17	22,08	9	11,54	1	1,30	6	7,79	24	30,77	0	0,00	9	11,69	5	6,49
Nº Respt:	78		77		78		77		77		78		78		77		77	

Instalaciones y calidad ambiental (2016-2017)	A		D.E.		M		E		S		Ilu		C		P.F.		D	
	A	%	D.E.	%	M	%	E	%	S	%	Ilu	%	C	%	P.F.	%	D	%
1	3	3	2	1,94	5	4,90	30	29,70	5	5,00	2	1,98	1	1,01	4	4,00	10	10,00
2	1	0,96	12	11,65	12	11,76	25	24,75	12	12,00	2	1,98	2	2,02	8	8,00	21	21,00
3	13	12,50	19	18,45	24	23,53	25	24,75	33	33,00	16	15,84	20	20,20	33	33,00	21	21,00
4	35	33,65	42	40,78	36	35,29	11	10,89	26	26,00	37	36,63	33	33,33	27	27,00	30	30,00
5	52	50,00	28	27,18	25	24,51	10	9,90	24	24,00	44	43,56	43	43,43	28	28,00	18	18,00
Nº Respt:	104		103		102		101		100		101		99		100		100	

Tabla 12. Instalaciones y calidad ambiental.

A: Acceibilidad; **D.E.:** Distribución del edificio; **M:** Mobiliario; **E:** Equipamiento (ordenadores, fotocopiadoras, etc.); **S:** Señalización; **Ilu:** Iluminación; **C:** Climatización; **P.F.:** Presentación de los fondos (en estanterías y expositores); **D:** Decoración.

Servicios de la biblioteca (2014-2015)	C.S.	%	P.D.	%	I y R	%	P.I.	%	B.I.	%	A.L.	%	O	%	@	%	I y W	%
1	1	1,27	1	1,22	2	2,50	1	1,27	1	1,23	2	2,50	24	30,00	9	11,54	22	27,16
2	1	1,27	3	3,66	0	0,00	4	5,06	1	1,23	7	8,75	3	3,75	3	3,85	9	11,11
3	17	21,52	12	14,63	23	28,75	8	10,13	10	12,35	6	7,50	5	6,25	8	10,26	7	8,64
4	13	16,46	13	15,85	15	18,75	11	13,92	9	11,11	4	5,00	4	5,00	9	11,54	10	12,35
5	7	8,86	13	15,85	2	2,50	4	5,06	6	7,41	4	5,00	5	6,25	3	3,85	18	22,22
No lo utilizo	40	50,63	40	48,78	38	47,50	51	64,56	54	66,67	57	71,25	39	48,75	46	58,97	15	18,52
Nº Respt:	79		82		80		79		81		80		80		78		81	

Servicios de la biblioteca (2016-2017)	C.S.	%	P.D.	%	I y R	%	P.I.	%	B.I.	%	A.L.	%	O	%	@	%	I y W	%
1	0	0,00	1	0,93	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	2,86	19	18,27	7	6,67	28	26,67
2	2	1,92	1	0,93	5	4,76	2	1,87	1	0,96	3	2,86	5	4,81	5	4,76	14	13,33
3	10	9,62	10	9,35	18	17,14	2	1,87	8	7,69	14	13,33	5	4,81	3	2,86	13	12,38
4	18	17,31	8	7,48	19	18,10	9	8,41	6	5,77	8	7,62	6	5,77	7	6,67	15	14,29
5	12	11,54	17	15,89	14	13,33	13	12,15	11	10,58	11	10,48	2	1,92	4	3,81	28	26,67
No lo utilizo	62	59,62	70	65,42	49	46,67	81	75,70	78	75,00	66	62,86	67	64,42	79	75,24	7	6,67
Nº Respt:	104		107		105		107		104		105		104		105		105	

Tabla 13. Servicios de la biblioteca.

C.S.: Consulta en sala; **P.D.:** Préstamo a domicilio (documentos electrónicos, documentos sonoros, libros, videograbaciones, etc.); **I y R:** Información y referencia; **P.I.:** Préstamo interbibliotecario; **B.I.:** Biblioteca infantil; **A.L.:** Animación a la lectura; **@:** Uso de ordenadores (ofimática); **I y W:** Internet y Wi-Fi.

Fondos de la biblioteca (2014-2015)	Libros en préstamo	%	Obras de consulta y referencia	%	Audiovisuales	%	Periódicos y revistas	%
1	6	9,38	7	11,86	8	13,33	14	23,73
2	7	10,94	10	16,95	19	31,67	11	18,64
3	25	39,06	24	40,68	22	36,67	15	25,42
4	17	26,56	14	23,73	8	13,33	12	20,34
5	9	14,06	4	6,78	3	5,00	7	11,86
Nº Resp:	64		59		60		59	

Fondos de la biblioteca (2016-2017)	Libros en préstamo	%	Obras de consulta y referencia	%	Audiovisuales	%	Periódicos y revistas	%
1	6	6,67	5	5,75	18	20,45	8	9,09
2	10	11,11	10	11,49	15	17,05	19	21,59
3	27	30,00	29	33,33	29	32,95	23	26,14
4	27	30,00	24	27,59	18	20,45	25	28,41
5	20	22,22	19	21,84	8	9,09	13	14,77
Nº Resp:	90		87		88		88	

Tabla 14. Fondos de la biblioteca.

Atención del personal bibliotecario	2014-2015	%	2016-2017	%
1	3	3,70	8	7,55
2	1	1,23	1	0,94
3	6	7,41	13	12,26
4	24	29,63	19	17,92
5	47	58,02	65	61,32
Nº Resp:	106		81	

Tabla 15. Atención recibida por el personal bibliotecario.

Imagen de la biblioteca	2014-2015	%	2016-2017	%
1	0	0	2	1,89
2	8	9,88	8	7,55
3	30	37,04	27	25,47
4	31	38,27	40	37,74
5	12	14,81	29	27,36
Nº Resp:	81		106	

Tabla 16. Imagen de la biblioteca.

Satisfacción global	2014-2015	%	2016-2017	%
1	3	3,66	2	1,89
2	6	7,32	11	10,38
3	28	34,15	29	27,36

4	25	30,49	28	26,42
5	20	24,39	36	33,96
Nº Respt:	82		106	

Tabla 17. Satisfacción global.

ANEXO 3. PROPUESTA DE CARTA DE DE SERVICIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceso libre y gratuito a las instalaciones, recursos y servicios de la Biblioteca.
- Acceso a los fondos y a su reproducción de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- Disponer de espacios e infraestructuras en condiciones idóneas para la consulta y el estudio.
- Formular reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Recibir asesoramiento e información en la localización de los fondos bibliográficos y documentales.
- Recibir información básica para la utilización de los servicios.
- Ser atendidos de manera correcta por todo el personal de la Biblioteca.
- Ver garantizada la protección de sus datos personales.

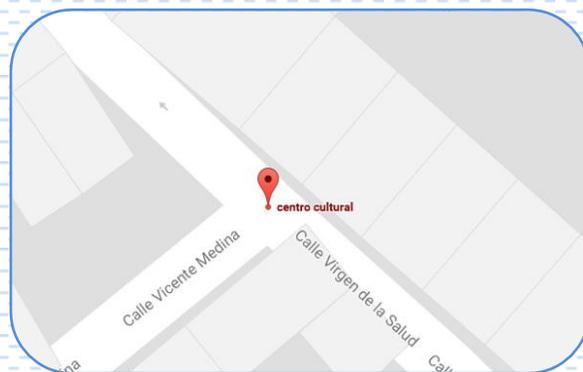
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la biblioteca pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Formulación de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Encuestas de satisfacción.
- Escritos de comunicación postal o electrónica dirigidos a la biblioteca.

RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

Los usuarios de la biblioteca pueden formular sus observaciones sobre el funcionamiento de la misma a través de las reclamaciones, quejas o sugerencias que pueden presentar en la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Archena, situada en Calle Mayor, s/n, en horario de 09:00 a 14:00h de lunes a viernes.



DIRECCI3N

Calle Virgen de la Salud, n3 48 (Centro Cultural Ram3n Centenero)
30600 Archena (Murcia)

HORARIO DE ATENCI3N AL P3BLICO

Lunes a Viernes: de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h
S3bados: de 09:00h a 14:00h y de 17:00h a 20:00h

CONTACTO

Tel3fono: 968 67 22 57
Correo electr3nico: mteresa.abad@educarm.es

TRANSPORTE

Latbus: L3nea 42
Parada: Archena

BIBLIOTECA P3BLICA MUNICIPAL DE ARCHENA **AYUNTAMIENTO DE ARCHENA**

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIOS PRESTADOS

DESIDERATA: Petición de adquisición de libros que no se encuentran en los fondos de la biblioteca.

EXPEDICIÓN DEL CARNET DE USUARIO: Expedición del carnet de usuario de la Biblioteca Pública Municipal de Archena.

FONDO LOCAL: Consulta de la documentación existente relacionada con el municipio.

FONDO DOCUMENTAL: Acceso a los fondos documentales de libre acceso.

HEMEROTECA: Consulta de prensa diario y publicaciones periódicas.

INFORMACIÓN: Asesoramiento para la búsqueda bibliográfica. Información personalizada para atender las necesidades de los usuarios.

INTERNET: Acceso a Internet Wi-Fi. Acceso a ordenadores con conexión a Internet.

LECTURA EN SALA: Consulta de los fondos documentales de libre acceso en los puestos de lectura habilitados para tal fin.

CATÁLOGO (OPAC): Consulta del catálogo (OPAC) de los fondos de la biblioteca.

PRÉSTAMO: Préstamo personal, préstamo de fin de semana-festivos, préstamo interbibliotecario (documentos que no están en los fondos documentales de la biblioteca, pero sí en alguna biblioteca de la Red de Bibliotecas de la Región de Murcia).

RESERVA: Reserva de los documentos prestados.

COMPROMISO DE CALIDAD

- Tramitar las solicitudes aceptadas de adquisición de material.
- Realizar al menos una actividad anual para localizar y poner a disposición de los usuarios la documentación existente relacionada con la identidad local.
- Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 15 días hábiles los materiales adquiridos por la biblioteca.
- Disponer de una sección de prensa diaria y publicaciones periódicas con puestos de lectura reservados para su consulta en sala.
- Sacar a libre acceso el fondo de publicaciones periódicas de números anteriores.
- Responder a las consultas recibidas por correo electrónico o postal en un plazo máximo de 24 horas de días hábiles.
- Ofrecer un servicio fiable de conexión Wi-Fi en toda la biblioteca.
- Disponer del 60% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para la conexión de dispositivos portátiles.
- Disponer de ordenadores adaptados para personas con discapacidad que permita la consulta del catálogo (OPAC).
- Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Informar en tiempo real sobre la disponibilidad de documentos reservados.
- Ofertar al menos de una actividad mensual de animación lectora en la biblioteca.
- Ofertar al menos tres actividades anuales de formación de usuarios en la biblioteca.
- Eliminar las barreras arquitectónicas para disponer de unas instalaciones funcionales adecuadas al servicio que se presta.

INDICADORES DE CALIDAD

- Mantener actualizada la información general de la biblioteca en la página web del Ayuntamiento.
- Porcentaje de desideratas tramitadas aceptadas en plazo.
- Porcentaje de expediciones de carnet de usuario de la biblioteca.
- Número de actividades relacionadas con el fondo local.
- Porcentaje de materiales bibliográficos adquiridos por la biblioteca puestos a disposición de los usuarios en plazo.
- Porcentaje de asientos reservados para la consulta de sala de prensa y publicaciones periódicas respecto al total de puestos de lectura.
- Porcentaje de consultas recibidas contestadas en plazo.
- Número de conexiones Wi-Fi en la biblioteca.
- Porcentaje de puestos de lectura conectados la red eléctrica.
- Tiempo medio de espera para acceder al servicio de préstamo.
- Número de reservas realizadas.
- Número de actividades de animación a la lectura.
- Número de usuarios que han respondido favorablemente las encuestas de satisfacción.
- Número de reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas.
- Valoración media en las encuestas de satisfacción de usuarios.

