

Percepciones de los usuarios acerca de los beneficios de las TIC en las bibliotecas públicas en España

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor y Rosanna Currenti

Informe final

Marzo 2013



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

JN260113096

Índice de contenidos

Resumen ejecutivo	4
1. Antecedentes y metodología	7
2. El panorama de la biblioteca pública y el acceso a Internet	9
3. La biblioteca y el uso de ordenadores de acceso público (PACs)	10
4. Impresiones de las bibliotecas públicas	19
5. Aprendizaje informal y no formal	23
6. Uso de los ordenadores de acceso público para el empleo y los negocios	26
7. Administración electrónica y ciudadanía activa	28
8. Impacto	31

Agradecimientos

Los autores de este informe agradecen las aportaciones y la asistencia de las siguientes personas, las cuales ayudaron a asegurar el éxito del proyecto:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	United Kingdom
Dr George Zachos		Greece

Aviso Legal

Este informe se basa en una investigación financiada por la Fundación Bill y Melinda Gates. Los resultados y las conclusiones recogidas en el mismo pertenecen al autor y no reflejan necesariamente las posiciones o políticas de la Fundación Bill y Melinda Gates.

Resumen ejecutivo

Objetivos y enfoque de la investigación

La Fundación Bill & Melinda Gates encargó a TNS, una empresa independiente de investigación de mercados y opinión con presencia mundial, llevar a cabo una investigación en 17 países de la UE a fin de identificar las percepciones y los distintos usos de las bibliotecas públicas. El objetivo de la investigación es comprender el impacto que las bibliotecas públicas tienen sobre la vida de los usuarios en la Unión Europea.

La investigación incluyó:

- un taller con las partes interesadas en el estudio para discutir las prioridades de la investigación;
- trabajo de documentación, para cotejar datos clave sobre las bibliotecas;
- una encuesta a una muestra representativa de la población mayor de 15 años en cada uno de los 17 países;
- una encuesta entre los usuarios de bibliotecas y de ordenadores de acceso público - PACs (del inglés, *Public Access Computer*) mayores de 15 años, en cada uno de los 17 países, llevada a cabo en las bibliotecas; e
- investigación cualitativa entre los usuarios y el personal de las bibliotecas.

Este informe ofrece un breve resumen de los resultados obtenidos en España y los compara con los del total de la UE.

Panorama de la biblioteca pública

- Partiendo del trabajo de documentación, se estima que hay 4.164¹ bibliotecas públicas en España, lo que equivale a 1 biblioteca por cada 10.000 habitantes, por debajo del promedio de 1,3 bibliotecas por cada 10.000 habitantes en toda la UE.
- En la actualidad, el 89% de las bibliotecas públicas en España disponen de ordenadores de acceso público.

La biblioteca y el uso de ordenadores de acceso público (PACs)

- Se estima que 8,6 millones de adultos en España, alrededor de uno de cada cinco adultos en el país (22%) ha utilizado una biblioteca pública en los últimos 12 meses, cifra similar a la media de adultos en toda Europa (23%).
- Se estima que 1 millón de adultos en España, el 3% de los adultos, ha utilizado PACs en los últimos 12 meses, cifra similar al promedio de 4% de los adultos en toda la UE.
- Los usuarios de PACs en España son, en mayor medida que la media de la UE, de género masculino, de edades comprendidas entre los 25 y los 39 años, residentes en una zona rural o pueblo, y que han dejado los estudios a tiempo completo a los 20 años o más.
- La principal motivación del uso de PACs en toda la UE, y más aún en España, es el carácter gratuito del servicio. Los usuarios de PACs en España afirman en menor medida que la media de la UE que no tienen otro modo de acceder a un ordenador (12% en España, frente al 19% en la UE).
- En general, se estima que 0,3 millones de usuarios de PACs en España no tienen otro lugar desde el cual acceder a Internet, o desde donde acceder a Internet de manera gratuita.
- Los usuarios en España son ligeramente menos proclives a otorgar un valor alto al servicio de PACs frente a la media de la UE. En general, el 95% de los usuarios en España considera el ordenador y los servicios de conexión a Internet de la biblioteca valiosos, un porcentaje similar a

¹ [Anuario de Estadísticas Culturales 2012/ Bibliotecas](#)- Data for 2010.

la media de la UE (92%). Sin embargo, los usuarios de PACs en España son algo más reticentes en afirmar que el servicio es altamente valioso (el 26%) frente a la media de la UE (36%).

- El nivel de satisfacción de los usuarios acerca de los ordenadores y el acceso a Internet en las bibliotecas públicas es alto: El 92% de los usuarios en España se muestra satisfecho, aunque la proporción de usuarios que declaran estar muy satisfechos (el 28%) es inferior a la media de la UE (47%).

Percepciones e impacto de las bibliotecas públicas

- En torno a nueve de cada diez usuarios de bibliotecas en España consideran importante el "libre acceso a ordenadores" y el "acceso gratuito a Internet", en comparación con alrededor de siete de cada diez usuarios de bibliotecas en toda Europa.
- Más de tres cuartas partes (78%) del público en España (incluyendo usuarios y no-usuarios de bibliotecas) considera que las bibliotecas satisfacen de manera muy eficaz, eficaz o bastante eficaz las necesidades de su comunidad local, un porcentaje más elevado que la media de la UE (64%).
- Un poco más de la mitad (55%) de la población de España considera que las bibliotecas públicas merecen más apoyo financiero del que reciben en la actualidad, porcentaje superior a la media de la UE (40%).
- En conjunto, el 94% de los usuarios de PACs en España dicen que el uso de ordenadores de acceso público les ha reportado algún beneficio, más que el promedio en toda la UE (83%) y que representa aproximadamente 0,9 millones de personas en España.
- Los usuarios de bibliotecas en España son mucho más reacios que la media de la UE a manifestarse totalmente de acuerdo con una serie de declaraciones acerca de las bibliotecas, con las mayores diferencias de la media de la UE para "las bibliotecas públicas ofrecen un ambiente político neutral" (28% en España, frente al 50% en la UE), "las bibliotecas públicas tienen bibliotecarios altamente cualificados" (23% en España, frente al 43% en la UE) y "las bibliotecas públicas son agradables y acogedoras" (39% en España, 58% en la UE).

Aprendizaje informal y no formal

- En España, el 27% de los usuarios de bibliotecas afirman haber tomado parte en una actividad educativa en una biblioteca en los últimos 12 meses, porcentaje similar a la media de la UE (25%).

Empleo y uso de PACs para los negocios

- En torno a tres de cada diez (31%) usuarios de PACs en España declaran haber utilizado ordenadores de la biblioteca en los últimos 12 meses para llevar a cabo algunas actividades relacionadas con el empleo, en línea con la media de la UE (30%). Esto equivale a decir que aproximadamente 0,3 millones de usuarios de PACs en España han utilizado ordenadores de acceso público para actividades relacionadas con el empleo.
- Unos 94.000 usuarios de PACs en España han utilizado un ordenador de acceso público para solicitar trabajo en los últimos 12 meses, y unos 14.000 adultos han conseguido lograr un empleo por este medio.

Administración electrónica y ciudadanía activa

- De la encuesta en las bibliotecas se deduce que, en los últimos 12 meses, cerca de tres de cada diez usuarios de PACs en España (30%) han utilizado un ordenador de acceso público para interactuar con las autoridades públicas, un porcentaje ligeramente superior a la media de la UE

de uno de cada cuatro (24%). Las formas más comunes mediante las cuales los usuarios de ordenadores de acceso público en España interactúan con las autoridades públicas son para obtener información de sus páginas web (25%), descargar formularios oficiales (17%) y para enviar formularios cumplimentados (15%).

- En general, en los últimos 3 meses, dos quintas partes de los usuarios de PACs en España (41%) han usado dichos ordenadores para actividades de compromiso cívico, más que el promedio de los usuarios en toda la UE (26%). Las dos actividades de compromiso cívico más comunes son leer y colgar opiniones acerca de asuntos políticos o cívicos a través de páginas web (22% en España, frente al 14% en la UE) y buscar información sobre becas o prestaciones locales/nacionales/de la UE (20% en España, frente al 7% en la UE).

1. Antecedentes y metodología

1.1 El marco de la investigación

Las bibliotecas públicas en toda la Unión Europea (UE) llevan años desempeñando un papel importante en las comunidades porque ofrecen libre acceso a la información, disponen de bibliotecarios cualificados y porque ofrecen un espacio público de reunión. A medida que la participación significativa en la sociedad exige cada vez más el acceso a la información y a los recursos digitales, muchas bibliotecas públicas en la Unión Europea han ampliado su oferta para incluir el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como los ordenadores e Internet.

Cada vez es más evidente que el acceso público a las TIC contribuye al desarrollo en los ámbitos económico, de la salud, de la educación y social.² Por ejemplo, del estudio *Global Impact Study on Public Access to ICTs* (Estudio sobre el Impacto Global del Acceso Público a las TIC), que abarca cinco países en desarrollo, se desprende que las personas que utilizan ordenadores de acceso público declaran haberse beneficiado de dicho uso en áreas relacionadas con la comunicación (79%), la educación (78%), el acceso a la información del gobierno (40%) y la salud (37%). Más del 80% de los servicios públicos en la Unión Europea están totalmente disponibles en línea,³ pero en el 2011, sólo el 41% de la población de la UE accedió a ellos de forma electrónica.⁴ Hoy en día, algunos europeos acceden por primera vez a un ordenador o a Internet en una biblioteca pública y, para algunos de ellos, la biblioteca seguirá siendo el único lugar desde el que acceder a las TIC (o acceder a ellas sin tener que pagar tarifas fuera de su alcance)⁵.

En virtud de la Estrategia Europa 2020 para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador, la UE ha establecido objetivos ambiciosos en muchas de las áreas de desarrollo, a las cuales los esfuerzos de acceso a la información pueden contribuir - específicamente empleo, innovación, educación e integración social. Se espera que los Estados miembro de la UE cumplan dichos objetivos para el año 2020. Hay cierta evidencia anecdótica de que el acceso a las TIC a través de las bibliotecas públicas puede apoyar la aplicación de las políticas en materia de crecimiento, educación e integración relacionadas con la Estrategia Europa 2020, tales como los objetivos intermedios referentes a competencias digitales e integración, descritos en la Agenda Digital para Europa (una de las siete iniciativas emblemáticas de la Estrategia) o el aprendizaje informal y no formal, mencionado en tres de las siete iniciativas emblemáticas. En otros ámbitos de la política, tales como el apoyo a trabajadores cualificados y vincular a aquellos que buscan trabajo con las oportunidades laborales, el papel que juegan las bibliotecas públicas puede ser menos obvio y se precisan datos adicionales para demostrar la contribución de las bibliotecas públicas, a fin de ayudar a mantener el apoyo que reciben de la UE por su trabajo.

Esta investigación, que incluye informes específicos de cada país y a escala de la UE, ha sido encargada por la Fundación Bill y Melinda Gates para clarificar el papel de las bibliotecas públicas en el apoyo a las políticas económicas y sociales recogidas en la Estrategia Europa 2020.

² Véase *The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology* (Estudio sobre el impacto a nivel mundial del acceso público a las tecnologías de la información y la comunicación) acerca de la escala, el carácter y el impacto del acceso público a las TIC. Tomando como base las bibliotecas, los telecentros y cibercafés, el estudio investiga el impacto del acceso a las TIC en una serie de áreas, incluyendo la comunicación y el ocio, la cultura y el idioma, la educación, el empleo y los ingresos, el buen gobierno y la salud. Llevado a cabo por el *Technology & Social Change Group - TASCHA* (Grupo de Tecnología y Cambio Social - TASCHA) de la Universidad de Washington, el estudio es parte de un proyecto más amplio de investigación apoyado por el *International Development Research Centre - IDRC* (Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo - CIID) de Canadá y por una beca para el CIID de la *Fundación Bill & Melinda Gates*.

³ Eurostat, 2010

⁴ Eurostat, 2011

⁵ Sciadas, G., con Lyon, H., Rothschild, C., y Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. (Acceso Público a las TIC: Definiendo el perfil de los usuarios). Seattle: Technology & Social Change Group (Grupo de Tecnología y Cambio Social), Escuela de Información, Universidad de Washington.

1.2 Objetivos de la investigación

El principal objetivo de la investigación es comprender el impacto que las bibliotecas públicas en la Unión Europea tienen sobre la vida de los usuarios.

1.3 Método de la investigación

La investigación se ha llevado a cabo en los diecisiete países siguientes: Bélgica, Bulgaria, República Checa, Alemania, Dinamarca, Grecia, España, Finlandia, Francia, Italia, Lituania, Letonia, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía y Reino Unido.

La investigación ha constado de varias fases. En primer lugar se llevó a cabo un trabajo de documentación a fin de cotejar la información existente que muestra la situación de las bibliotecas públicas en los países donde se ha llevado a cabo la encuesta, utilizando fuentes como la FIAB (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios - IFLA), las estadísticas de bibliotecas nacionales y locales, las asociaciones de bibliotecas locales, las oficinas nacionales de estadística, el Eurostat, el Eurobarómetro, etcétera. El sondeo se llevó a cabo en octubre/noviembre de 2012.

- Se entrevistó a una muestra representativa de 1.000 miembros del público general mayor de 15 años en España (17.816 en los 17 países), acerca del uso que hacen de las bibliotecas, de los ordenadores en las bibliotecas y de su actitud hacia las mismas.
- Las entrevistas se llevaron a cabo en las bibliotecas. En España se realizaron 705 entrevistas a personas que no habían usado los ordenadores de acceso público (PACs) en las bibliotecas (12.537 en los 17 países) y 713 a personas que sí los habían utilizado (11.716 en los 17 países). Las entrevistas en España se realizaron en 50 bibliotecas seleccionadas por y con la ayuda de un representante del Ministerio Español de Educación, Cultura y Deporte. Los encuestados fueron entrevistados cara a cara.
- Se realizó un trabajo de campo cualitativo, que consistió en cinco entrevistas a fondo de 60 minutos de duración con gestores de bibliotecas y de cuatro grupos de debate de 90 minutos de duración con usuarios de ordenadores de acceso público, en cada uno de los países. Un mínimo de 3 bibliotecas estaban representadas en cada país, procedentes de zonas urbanas y semirurales.

Los resultados de la encuesta fueron ponderados para asegurar que los resultados finales eran representativos de la población de cada país. Los resultados se ponderaron a fin de reajustar el peso de cada país dentro de los totales paneuropeos, en proporción al tamaño de la población.

1.4 Este informe

Este informe ofrece un breve resumen de los resultados obtenidos en España y los compara con los del total de la UE. Los resultados de la UE se basan en los de los 17 países incluidos en este estudio. Se han elaborado informes para cada uno de los países encuestados así como un informe global⁶.

A lo largo de este informe, nos referiremos a:

- Una "biblioteca": Entendemos por "biblioteca", una biblioteca pública, a la que cualquiera puede entrar, excluyendo las pertenecientes a escuelas, colegios o universidades.
- "Uso/usuario de Ordenadores de Acceso Público (PACs)": Nos referimos al uso de un ordenador de acceso público con conexión a Internet hallado en una biblioteca pública, y nos basamos en aquellos que respondieron afirmativamente a la pregunta siguiente:

⁶ Quick, Prior, Toombs, Taylor y Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries (Encuesta paneuropea para determinar las percepciones de los usuarios acerca de los beneficios de las TIC en las bibliotecas públicas)* - (financiada por la Fundación Bill y Melinda Gates).

¿Ha usado un ordenador de acceso público en una biblioteca pública para acceder a Internet en los últimos 12 meses? Por favor, no incluya usar su propio ordenador o teléfono inteligente en la biblioteca.

A lo largo de este informe se hacen comparaciones entre los resultados en España y la media de la UE. El promedio de la UE se ha calculado en base a las respuestas de los 17 países que participaron en la encuesta. Cabe señalar que las cifras de España están incluidas en el promedio de la UE, hecho que disminuye el poder estadístico de las comparaciones entre las cifras de España y las de la UE.

Si bien la mayoría de los datos se presentan en términos de porcentajes, en varias ocasiones a lo largo de este informe los datos han sido extrapolados para representar la población de España y se presentan en términos de cantidades estimadas.

2. El panorama de la biblioteca pública y el acceso a Internet

En el año 2010, España disponía de 4.164 bibliotecas públicas, lo que equivale a 1 biblioteca pública por cada 10.000 habitantes, por debajo de la media de los 17 países de la Unión Europea, con 1,3 bibliotecas por cada 10.000 habitantes.

Las bibliotecas públicas en España se desglosan por tipo en función del organismo al que pertenecen y quién las gestiona, siendo la mayoría de ellas gestionadas por las administraciones locales:

- 3.989 bajo la administración local
- 68 bajo la administración de las comunidades autónomas
- 52 bajo la administración nacional
- 43 privadas
- 12 otros tipos

Las 52 bibliotecas públicas estatales se hallan ubicadas, con pocas excepciones, en las 50 capitales de provincia de España, mientras que las 4.112 bibliotecas restantes están repartidas por todo el país. Estas 52 bibliotecas públicas estatales son propiedad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, aunque las gestionan las comunidades autónomas.

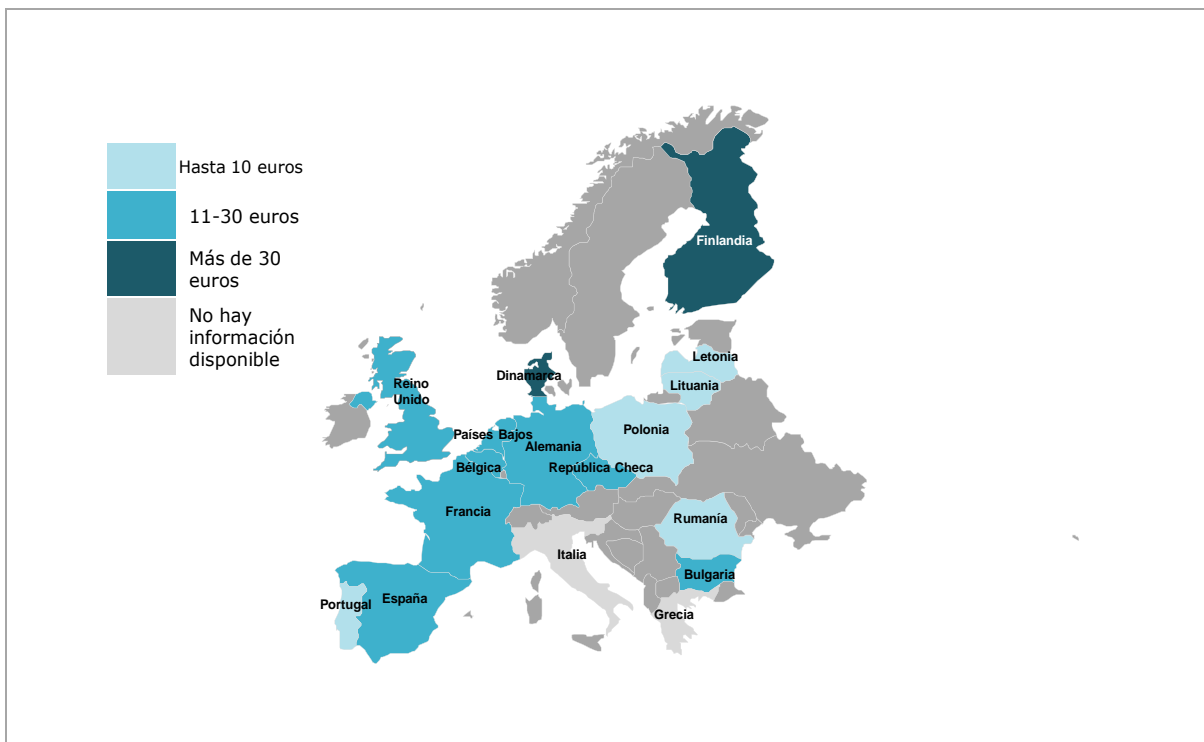
El Ministerio de Cultura español tiene la máxima autoridad y responsabilidad en cuanto a asuntos legislativos y operacionales se refiere.

Además de estas 4.164 bibliotecas, España dispone de 1.898 bibliotecas especializadas, 283 bibliotecas en institutos de enseñanza superior y 254 bibliotecas de acceso restringido para grupos específicos de usuarios.

En el 2010, casi todo el personal empleado en las bibliotecas en España eran empleados profesionales (96%), con el 4% restante formado por voluntarios y estudiantes a modo de asistentes.

El gasto público por persona en las bibliotecas de España es de 11,9 euros, cantidad bastante inferior que en la mayoría de los demás países de la UE. El siguiente mapa muestra los patrones de gasto en toda Europa.

Figura 1: Gasto anual per cápita en bibliotecas



Fuente: Trabajo de documentación de TNS.

El 89% de las bibliotecas públicas en España disponen de ordenadores de acceso público. La proporción de bibliotecas públicas con acceso a Internet en España es del 94%.

Según datos de Eurostat (2011) sobre el acceso a Internet desde casa, España se encuentra un poco por detrás del nivel general de Europa, con un 64% de los hogares con acceso a Internet, frente al 73% de la media de la UE. Por lo tanto, se puede esperar que la demanda y el uso de ordenadores de acceso público sea mayor en España que en los otros países de la UE.

3. La biblioteca y el uso de ordenadores de acceso público (PACs)

3.1 El acceso a las bibliotecas y a los PACs

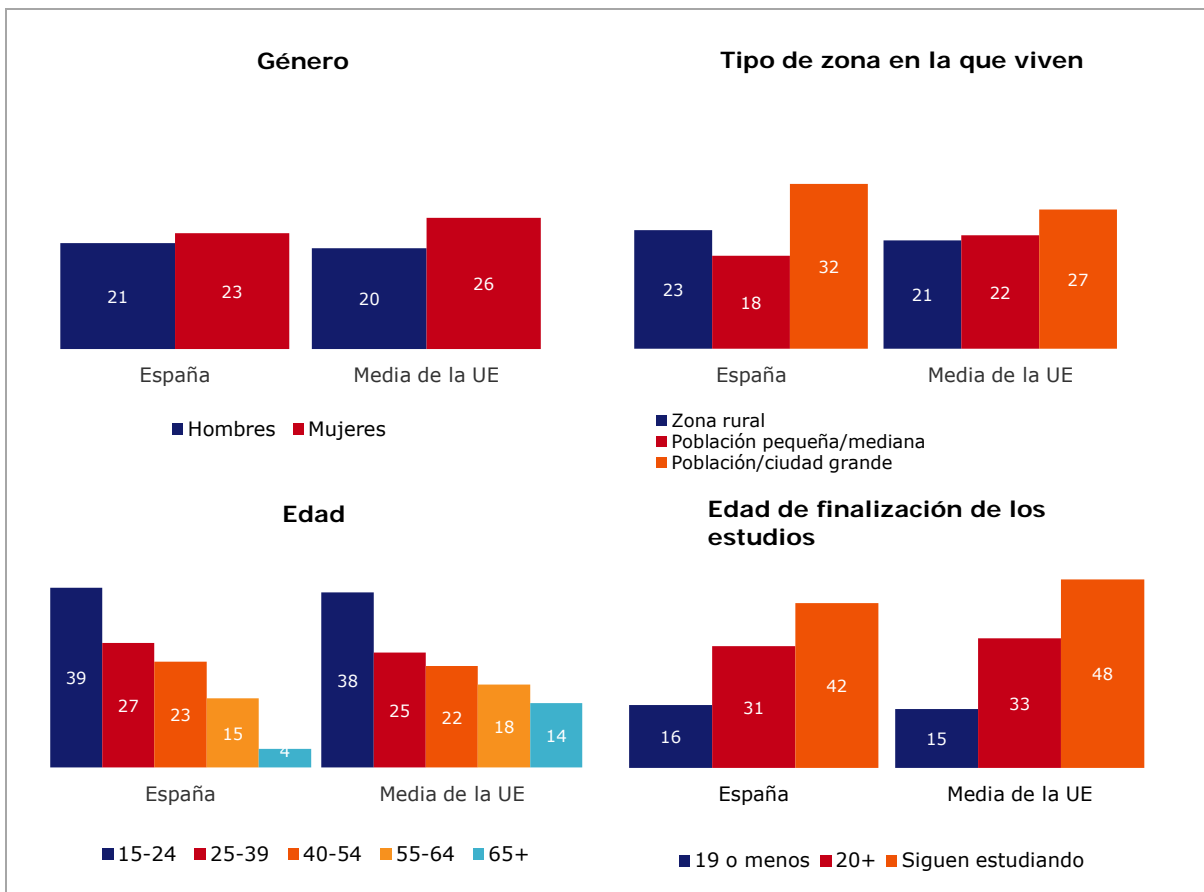
La encuesta general concluye que el uso de las bibliotecas en España está en línea con la media de la Unión Europea.

- Se estima que 8,6 millones de adultos en España, un poco más de uno de cada cinco adultos en el país (22%) han utilizado una biblioteca pública en los últimos 12 meses, cifra similar a la del 23% de los adultos en toda Europa.
- Aproximadamente 5,7 millones de adultos, un poco más de uno de cada siete adultos en España (15%), han accedido a una biblioteca como mínimo una vez al mes, cifra nuevamente similar a la media de la UE (14%).

En la Figura 2 mostramos la prevalencia de uso de las bibliotecas en los últimos 12 meses, por grupos, en España y en toda la UE. En España:

- El porcentaje de hombres (21%) y mujeres (23%) que probablemente han visitado una biblioteca es casi idéntico, en contraposición con los resultados de la UE, donde el porcentaje de mujeres (26%) que probablemente han accedido a una biblioteca supera con creces al de los hombres (20%).
- El uso de bibliotecas es mayor entre las personas de edades comprendidas entre los 15-24 años (39%), y el uso disminuye a medida que aumenta la edad. En todos los grupos, excepto el de mayor edad, los resultados del uso de bibliotecas en España es muy similar a los de la media de la UE. En el grupo de personas mayores de 65 años, el acceso a bibliotecas en España (4%) es muy inferior al de la media de la UE (14%).
- El uso de bibliotecas es mucho más elevado entre los que todavía están estudiando - dos quintas partes de este grupo (42%) han utilizado una biblioteca pública en los últimos 12 meses, por debajo de la media de la UE (48%).
- El uso de bibliotecas es mayor en las poblaciones grandes y en las ciudades (32%) que en las poblaciones más pequeñas (16%) o en las zonas rurales (23%).

Figura 2: Han utilizado una biblioteca pública en los últimos 12 meses



Fuente: Encuesta Ómnibus - Q1. ¿Ha visitado una biblioteca pública en los últimos 12 meses?

Base: España - Todos los adultos (1.000), Hombres (485), Mujeres (515), 15-24 (142), 25-39 (301), 40-54 (244), 55-64 (118), 65+ (195), Población grande/ciudad (201), Población pequeña (299), Zona rural (414), Finalizado los estudios a los 19 o antes (615), 20 o más (180), Siguen estudiando (97). UE - Todos los adultos (17.816), Hombres (8.521), Mujeres (9.295), 15-24 (2.636), 25-39 (4.152), 40-54 (4.592), 55-64 (2.937), 65+ (3.496), Población grande/ciudad (5.352), Población pequeña (6.653), Zona rural (5.633), Finalizado los estudios a los 19 o antes (9.943), 20 o más (5.500), Siguen estudiando (1.801).

El perfil de los usuarios de las bibliotecas en España, en comparación con los de los distintos países de la UE:

- El 48% de los usuarios de las bibliotecas en España son hombres, frente al 52% de mujeres. Los usuarios en España tienen más probabilidades de ser hombres en comparación con el promedio de la UE (42% hombres, 58% mujeres).
- Los usuarios en España son mucho más jóvenes que la media de la UE - el 26% tienen entre 15 y 24 años, el 38% entre 25 y 39, el 24% entre 40 y 54, el 8% entre los 55 y los 64 años de edad y el 4% es mayor de 65 años; en comparación con la media de la UE donde el 25% tienen de 15 a 24 años, el 26% entre 25 y 39, el 25% entre 40 y 54 años, el 12% es de edades comprendidas entre 55 y 64 años y el 12% es mayor de 65 años.

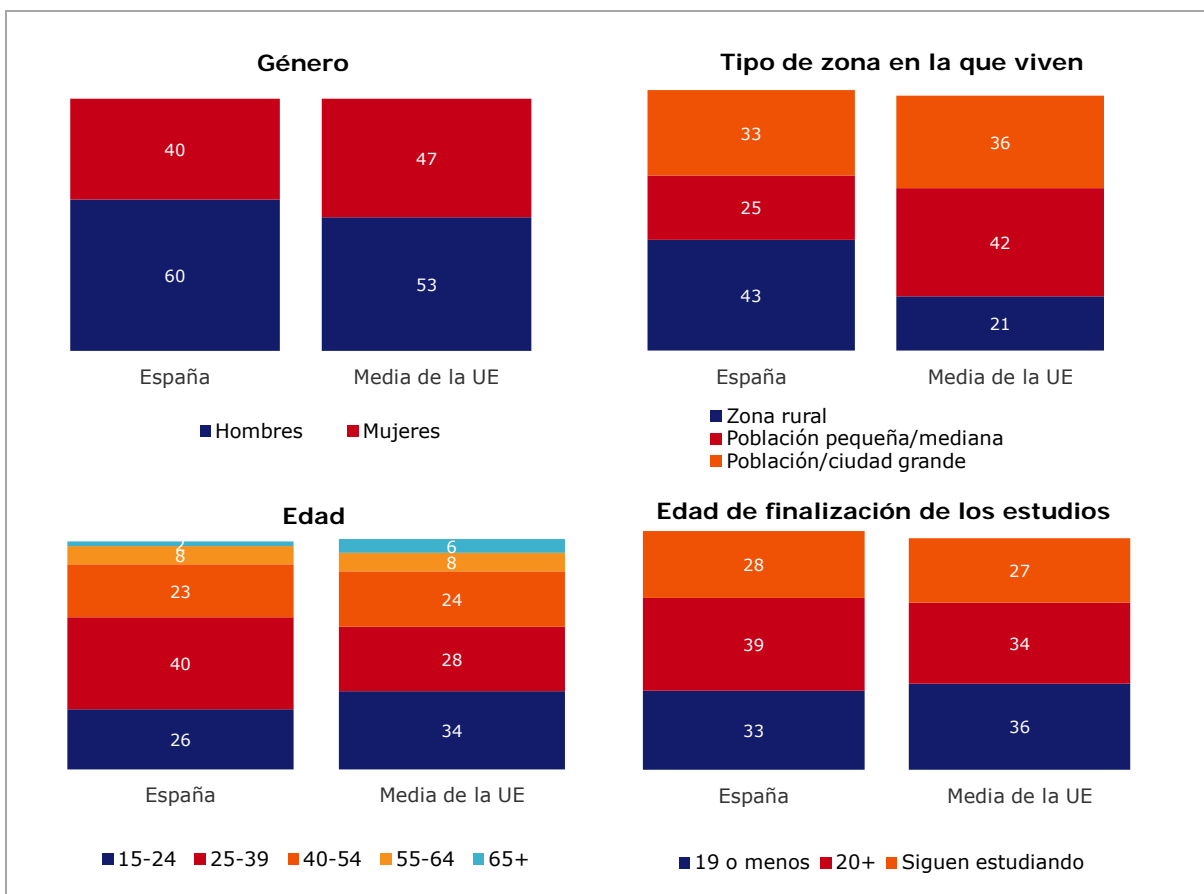
Uno de cada nueve (11%) de los que ha visitado una biblioteca en España en los últimos 12 meses ha utilizado un ordenador de acceso público, porcentaje ligeramente inferior a la media de la UE del 14%. Al

preguntar a los que no han usado ordenadores de acceso público las razones por las que no lo han hecho, aunque la gran mayoría (75%) ha contestado no tener ninguna necesidad de hacer uso de los mismos porque tienen un ordenador/Internet en casa, una minoría significativa del 6% ha declarado que no sabe usar los ordenadores o Internet, lo que implica que existe potencial para que las bibliotecas aumenten su base de clientes que usan ordenadores de acceso público.

En general, la encuesta concluye que el 3% de los adultos en España ha utilizado PACs en los últimos 12 meses, cifra similar al promedio de los adultos en toda la UE (4%). Éste se calcula en alrededor de 1 millón de adultos en España.

Los usuarios de PACs en España son, en mayor medida que la media de la UE, de género masculino, de edades comprendidas entre los 25 y los 39 años, residentes en una zona rural o pueblo, y que han dejado los estudios a tiempo completo a los 20 años o más, tal y como se muestra en la Figura 3.

Figura 3: Perfil de los usuarios que han utilizado ordenadores de acceso público en los últimos 12 meses



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C4. En los últimos 12 meses, ¿ha usado un ordenador de acceso público en una biblioteca pública para acceder a Internet?

Base: Todos los usuarios de ordenadores de acceso público: España (713), la UE (11.716).

Más de un tercio (36%) de los usuarios de ordenadores de acceso público en España han hecho uso de dichos ordenadores por lo menos una vez a la semana, en comparación con el 23% en toda la UE, mientras que una cuarta parte (25%) de ellos lo ha hecho al menos tres veces al mes (en comparación con el 29% en toda la UE). Un poco menos de las dos quintas partes (37%) han utilizado dichos ordenadores una vez cada tres meses o con menor frecuencia, en comparación con el promedio de la UE del 47%.

En la investigación cualitativa, los gestores de bibliotecas declaran que no consideran necesario establecer mecanismos para fomentar el uso de las TIC entre los visitantes que actualmente hacen uso de las bibliotecas públicas. De hecho, la mayoría de los representantes de las distintas bibliotecas están de acuerdo en que la demanda de todo lo relacionado con las TIC es tan alta que se han visto obligados a establecer cláusulas de uso, a veces demasiado estrictas y poco prácticas para los usuarios, con el fin de limitar su uso.

"La verdad es que no tenemos que animar a la gente... nuestros ordenadores nunca están libres" (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

Se deduce que lo que realmente hace falta son más recursos para que los residentes tengan mejor acceso a las TIC en las bibliotecas. Ésta parece ser la razón principal de que las bibliotecas no atraigan a los otros segmentos de la población que no hacen uso de las TIC. Cada bibliotecario tiene una visión diferente sobre las necesidades de estos grupos de población. Sus visiones están parcialmente influenciadas por la idiosincrasia particular de la biblioteca en función de su ubicación:

- **Biblioteca Municipal Fages de Climent (Figueres):** en este caso las principales necesidades están relacionadas con la formación básica en TIC, ya que muchos de los usuarios, de todas las edades, son poco conocedores de las nuevas tecnologías. Además, los usuarios necesitan ayuda para utilizar las TIC ya sea para buscar empleo, buscar casa o básicamente con el uso vinculado a las redes sociales.

"Existe una necesidad en formación básica ya que son muchas las personas, de distintas edades, que no saben cómo utilizar las TIC" (Gestor de biblioteca, biblioteca semiurbana, España)

- **Biblioteca Pública Villa de Vallecas - Luis Martín Santos (Madrid):** los usuarios de esta biblioteca principalmente requieren ayuda para buscar trabajo, debido a la alta tasa de desempleo en esta área.

"Las solicitudes de ayuda están casi siempre relacionadas con el trabajo: cómo encontrar trabajo, cómo crear una cuenta en los portales de búsqueda de empleo..." (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

- **Biblioteca Pública Municipal de Peñaranda de Bracamonte - Fundación Germán Sánchez Ruipérez (Salamanca):** esta biblioteca está ubicada en una zona rural, donde la población es bastante mayor en cuanto a edad se refiere y sus usuarios requieren formación general básica sobre las TIC.

"Hay personas de edad avanzada que no saben cómo usar las TIC y sería aconsejable proporcionar algún tipo de formación para que puedan adaptarse a los tiempos" (Gestor de biblioteca, biblioteca semiurbana, España)

Los obstáculos a los que se enfrentan las bibliotecas tienen que ver principalmente con la disponibilidad de recursos, ya sea el número de ordenadores disponibles o el tipo de formación de mano del personal de la biblioteca.

"Necesitamos más ordenadores, así de simple." (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

También se observa la falta de capacitación del personal de la biblioteca sobre cuestiones relacionadas con las TIC. En todos los casos, su formación es totalmente autodidacta: no tienen ninguna acreditación y son autodidactas. Merece la pena destacar el caso de la biblioteca en Figueres, donde están pensando en crear un programa de formación para el personal de la biblioteca que podría convertirse en obligatorio en el futuro. Conocida como ACTIC (Acreditación de Competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación), ésta sería una acreditación otorgada por la Generalitat de Catalunya (la región de España a la que pertenece Figueres).

"Nos estamos planteando presentarnos a la prueba del ACTIC que si bien no es obligatoria en la actualidad, podría serlo el próximo año" (Gestor de biblioteca, biblioteca semirural, España)

A pesar de contar, en sus áreas de operación, con gran cantidad de personas desempleadas, de bajos ingresos, minorías étnicas y personas de edad avanzada, ninguna de las bibliotecas incluidas en la investigación cualitativa ha desarrollado iniciativas concretas para promover el uso de las TIC entre dichos sectores de la población.

"La verdad es que no hacemos nada especial... cuando disponemos de un nuevo servicio digital, invitamos a toda la población a la presentación del mismo, pero son muy pocos los que acuden" (Gestor de biblioteca, biblioteca semirural, España)

Se pone de relieve que, en algunos casos, las actividades para fomentar el uso de las TIC entre ciertos grupos de la comunidad se llevan a cabo por instituciones tales como centros culturales o de la comunidad pero nunca por medio de las bibliotecas, a pesar de que éstas están en condiciones de jugar un papel importante y útil al respecto.

Se preguntó a los usuarios sobre cuáles eran las principales razones por las que eligieron utilizar ordenadores, Internet y software en las bibliotecas públicas. Muchos de los usuarios entrevistados están en paro y consideran necesario establecer una rutina y organizar su tiempo. Por lo tanto, la biblioteca se ha convertido en su "lugar de trabajo" en el sentido más sociológico de la palabra; un lugar con un horario regular donde ser disciplinado y hacer ciertas cosas con cierta continuidad.

"Vengo aquí todos los días, es una manera de mantenerme ocupada ahora que estoy desempleada, de lo contrario sería como no estar haciendo nada durante todo el día..." (Usuaría, mujer, 25-39, España)

También es necesario señalar el importante papel desempeñado por las bibliotecas como lugar aislado de todo lo demás, donde uno puede relajarse.

"Estar aquí es como estar en una isla..." (Usuario novel, hombre, 46-65, España)

Las funciones principales para las cuales se utilizan las TIC incluyen las búsquedas en la web, el correo electrónico, y la descarga y conexión a las redes sociales. Otras actividades relacionadas con las TIC,

como el uso de los programas de software para oficinas, no suelen tener lugar en las bibliotecas debido a los estrictos horarios fijados para el uso de los ordenadores por el gran número de usuarios. Esto significa que, por lo general, se limita el uso de los ordenadores a una hora al día. Es evidente que este problema, causado por el pequeño número de ordenadores disponibles en comparación con la demanda, conlleva que no se usen las TIC en las bibliotecas en su pleno potencial.

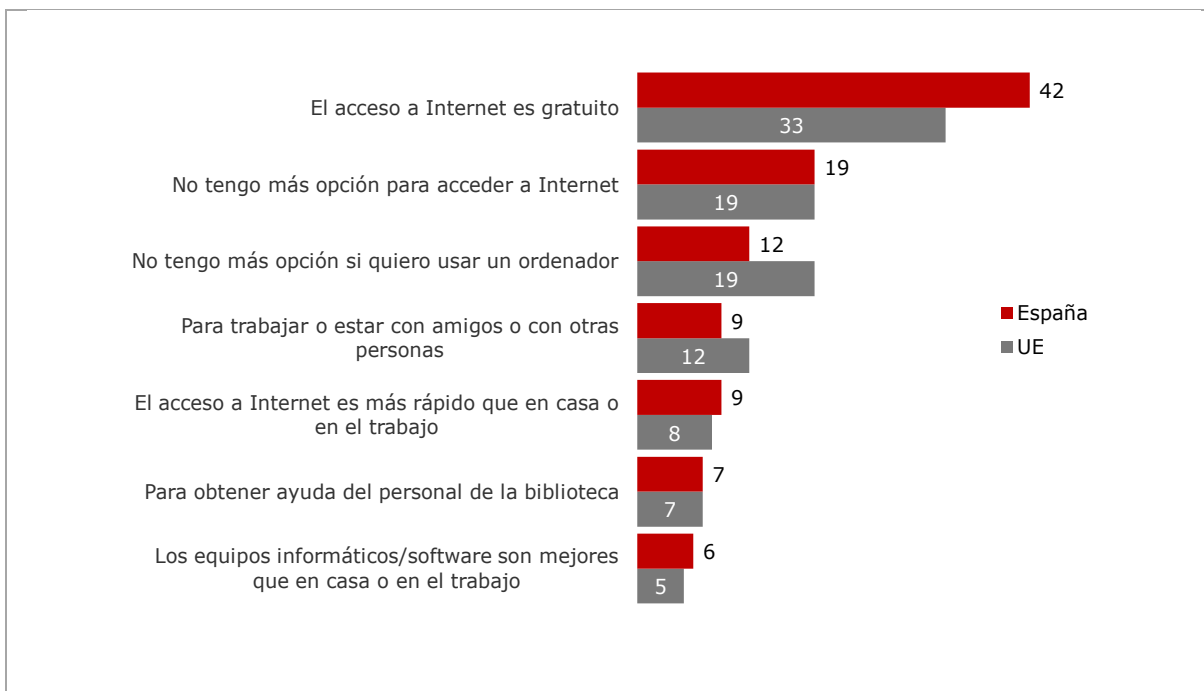
"Crear un documento o hacer otras tareas con el ordenador es prácticamente imposible... no hay tiempo suficiente" (Usuaría, mujer, 25-39, España)

3.2 Razones para usar los ordenadores de acceso público (PACs)

Se preguntó a los usuarios de ordenadores de acceso público sobre cuáles eran las principales razones por las que eligieron usar ordenadores, Internet y software en las bibliotecas públicas en los últimos 12 meses. Queda patente que la razón principal de los usuarios en toda la UE, y en mayor medida en España, es el carácter gratuito del servicio.

Los usuarios de PACs en España afirman en menor medida que la media de los 17 países de la UE que no tienen otro modo de acceder a un ordenador (12% en España, frente al 19% en la UE). Aunque los datos de Eurostat (2011) muestran que en España la cantidad de adultos con acceso a Internet en casa es inferior a la media de la UE, la cantidad de usuarios de PACs en España que han dado como razón principal el uso de PACs en bibliotecas por no disponer de otra opción para acceder a Internet está en línea con la media de la UE.

Figura 4: Principales razones para usar los ordenadores en las bibliotecas



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C8 ¿Cuáles son las principales razones por las que ha elegido usar ordenadores, Internet y software en las bibliotecas públicas en los últimos 12 meses?

Base: Todos los usuarios de PACs - España (713); UE (11.716).

Asimismo, se les hicieron dos preguntas adicionales acerca de las otras opciones disponibles; en qué otros lugares podían acceder a Internet y en cuáles lo podían hacer de "forma gratuita". En España, el 10% de los usuarios de PACs dicen no tener otras opciones para acceder a Internet (porcentaje similar a la media de la UE - 11%), y un 19% más declara no tener otro lugar desde el cual acceder a Internet de forma gratuita (en comparación con el 14% en toda la UE). En general, se estima que 0,3 millones de usuarios de PACs en España (el 29% de los usuarios de ordenadores de acceso público) no tienen otro lugar desde el cual acceder a Internet, o desde donde acceder a Internet de manera gratuita.

Las personas que dicen no tener ninguna otra opción para acceder a Internet tienden a ser de mayor edad y han abandonado los estudios a una edad temprana; a menudo pertenecen a grupos "excluidos digital y socialmente", lo que destaca el papel que jugarán los ordenadores de acceso público en el futuro de la Estrategia Europea para el Crecimiento - Europa 2020. En concreto, los siguientes grupos son los que en mayor medida indican no tener otras opciones:

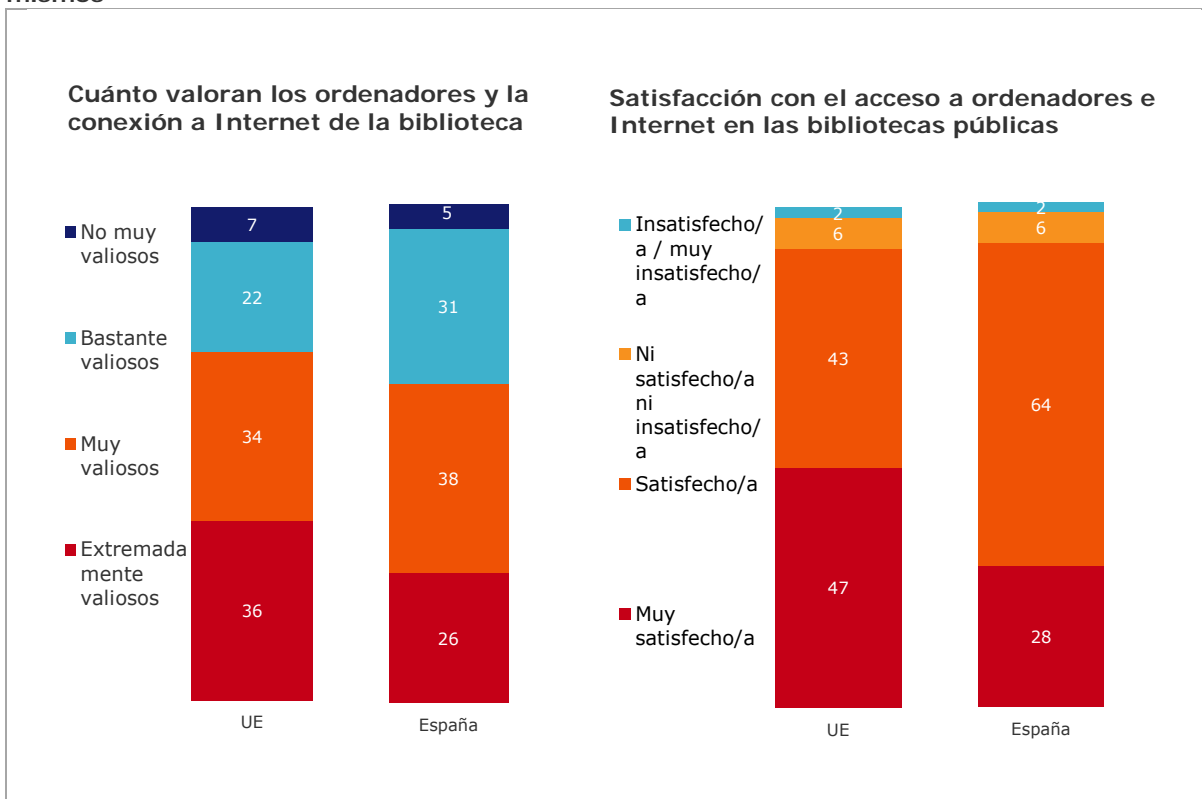
- Los de edades comprendidas entre los 55 y los 64 años (25%) y los mayores de 65 años (38%), sobre todo si se compara con los de edades comprendidas entre los 15 y los 24 años (1%) y los de 25 y 39 años (6%).
- Aquellos que dejaron los estudios a tiempo completo a la edad de 15 años o antes (40%), sobre todo si los comparamos con los que siguieron estudiando a tiempo completo hasta pasados los 19 años (7%) y los que todavía están estudiando (1%).

Los usuarios en España son ligeramente menos proclives a otorgar un valor alto al servicio de los PACs en comparación con la media de los 17 países de la UE, tal y como se muestra en la Figura 5. En general, el 95% de los usuarios de ordenadores de acceso público en España consideran que los ordenadores y los servicios de conexión a Internet de la biblioteca son valiosos, un porcentaje similar a la media de la UE (92%). Sin embargo, los usuarios de PACs en España son algo más reticentes a afirmar que el servicio es extremadamente valioso (el 26%) en comparación con la media de la UE (36%), tal y como se muestra in la Figura 5.

Los ordenadores y la conexión a Internet ofrecidos por las bibliotecas reciben una valoración particularmente alta en España por parte de los usuarios que han dejado los estudios a tiempo completo a los 15 años o antes, y casi la mitad de ellos (46%) los consideran unos servicios extremadamente valiosos.

El nivel de satisfacción de los usuarios referente a los ordenadores y el acceso a Internet en las bibliotecas públicas es alto, tal y como se muestra en la Figura 5. Casi todos los usuarios de PACs en España (92%) dicen estar satisfechos con los mismos. En torno a tres de cada diez usuarios (28%) dicen estar muy satisfechos, un porcentaje bastante inferior al de la media de la UE (47%).

Figura 5: El valor que se atribuye a los PACs por parte de los usuarios y su satisfacción con los mismos



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C30 ¿cuánto valora los ordenadores y la conexión a Internet de la biblioteca? y C31 ¿Cómo de satisfecho/a o insatisfecho/a está con su acceso a ordenadores e Internet en las bibliotecas públicas?
 Base: Todos los usuarios de ordenadores de acceso público. España (713); UE (11.716).

En España, dos terceras partes de los usuarios de ordenadores de acceso público (67%) afirman que cuando van a una biblioteca para utilizar un ordenador, siempre encuentran uno disponible de forma inmediata, un porcentaje ligeramente por debajo de la media de la UE (72%). Uno de cada seis (17%) dice que tiene que esperar un máximo de 10 minutos, en comparación con el promedio de la UE del 16%. Alrededor de uno de cada nueve usuarios declara que tiene que esperar como mínimo 10 minutos (11%, frente a la media de la UE del 7%), y una pequeña minoría (4%) dice que necesitan reservar un ordenador con anticipación para encontrarlo disponible (frente al 3% en la UE).

De la investigación cualitativa se observa que el número de ordenadores disponibles en una biblioteca varía enormemente en función de la cantidad de usuarios que la frecuentan y que ésta, a su vez, es proporcional al tamaño de la localidad donde se encuentra la biblioteca. Por lo tanto, las bibliotecas de Madrid y Valencia disponen de 39 ordenadores para sus usuarios, frente a los 19 de la biblioteca de Figueres, los 12 de la de Peñaranda de Bracamonte y los 10 de la de Andorra. Sólo algunas de ellas disponen de otros tipos de hardware como impresoras o escáneres.

Las bibliotecas en las grandes ciudades cuentan con mayor ratio de uso por equipo y, por consiguiente, y según declaran sus gestores, los equipos no se encuentran en tan buen estado.

"Los ordenadores funcionan mal, muy mal... hace cuatro años que los tenemos... nos urge reemplazarlos" (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

Por el contrario, los ordenadores de las bibliotecas con menor número de visitantes disponen de ordenadores más modernos y en mejor estado.

"Nuestros ordenadores son muy buenos. Tenemos a alguien que se ocupa de los equipos en todo el centro... y los tenemos actualizados" (Gestor de biblioteca, biblioteca semirural, España)

De igual modo, cuantos más usuarios están conectados a la red, más lenta es la velocidad de la conexión a Internet. Todas las bibliotecas del estudio cualitativo disponen de conexión WI-FI (y los bibliotecarios declaran que los usuarios la utilizan para conectarse a Internet a través de sus portátiles o teléfonos inteligentes). Los bibliotecarios creen, aunque no queda muy claro, que los usuarios principalmente la utilizan para conectarse a los medios sociales.

En general, y según se desprende de la investigación cualitativa, el nivel de satisfacción de los usuarios con los equipos de las bibliotecas es bajo, con algunas variaciones: en el caso de la biblioteca de Madrid, los usuarios se muestran satisfechos con el funcionamiento y el nivel de actualización de los ordenadores, pero están insatisfechos con el hecho de que no haya impresoras disponibles. En Valencia y en Figueres, los propios bibliotecarios comentaron durante la entrevista que los usuarios están totalmente insatisfechos con los equipos: los ordenadores son obsoletos, lentos y no funcionan bien.

De acuerdo con la opinión de los bibliotecarios, los usuarios consideran que el número de ordenadores en las bibliotecas públicas es totalmente insuficiente, a excepción de la biblioteca de Madrid. Ésta, sin embargo, carece de otros tipos de equipamiento - no dispone de impresoras, por ejemplo - lo que obliga a los usuarios a tener que imprimir en cibercafés cercanos cuando lo necesitan.

"Cuando quieres imprimir algo, tienes que ir al cibercafé y no es nada práctico... No entiendo por qué no instalan una impresora aquí en la biblioteca, y que cobren por el servicio si lo consideran necesario" (Usuaría, mujer, 25-39, España)

4. Impresiones de las bibliotecas públicas

4.1 La importancia de los servicios de las bibliotecas

Se pidió a los usuarios de las bibliotecas (tanto a los que hacen uso de los ordenadores de acceso público como a los que no) que valoraran los servicios que las bibliotecas podrían ofrecer, en una escala de 5 puntos, que va de "extremadamente importante" a "nada importante". La Figura 6 muestra los porcentajes en España, y en toda la UE, de los servicios que recibieron un 4 o un 5 en la encuesta.

Los usuarios en España han sido más propensos que los usuarios de toda la UE a otorgar un 4 o un 5 a dichos servicios. Como es de esperar, el servicio principal de "libros para leer/tomar en préstamo" es considerado como el más importante, clasificado como importante por el 98% de los usuarios en España (y el 94% en toda la UE), seguido de "materiales de estudio y libros de texto para adultos" (España 94%, frente al 81% en la UE) y "libros de texto para niños y libros escolares" (España 93%, frente al 76% en la UE).

El "acceso gratuito a Internet" y el "acceso gratuito a ordenadores" también aparecen en la lista de servicios más importantes para los usuarios españoles; aproximadamente nueve de cada diez los consideran importantes, en comparación con alrededor de siete de cada diez usuarios en toda Europa.

Tres cuartas partes de los usuarios en España (74%) consideran la formación en técnicas de uso de los ordenadores e Internet un servicio importante, en comparación con el 54% de la media comunitaria.

La importancia de las bibliotecas como lugar de reunión para la comunidad local recibió gran énfasis por parte de los usuarios españoles. Proporcionar información sobre o para la comunidad local se considera de particular importancia entre los usuarios en España (74%, frente al 57% de la media comunitaria), como también lo es proporcionar un espacio de reunión para la comunidad local (68%, frente al 50% de la media comunitaria).

Figura 6: Importancia de los servicios prestados por las bibliotecas públicas



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C15. Dígame, por favor, qué importancia cree que tiene cada servicio.
 Base: Todos los usuarios de bibliotecas - España (1.418); UE (24.253).

La investigación cualitativa concluye que la biblioteca se percibe como un lugar aislado de todo lo demás, donde uno puede relajarse.

"Estar aquí es como estar en una isla..." (Usuario novel, hombre, 46-65, España)

Este sentimiento se relaciona con la forma en la que los usuarios describen el ambiente en las bibliotecas. Los adjetivos más utilizados son los relacionados con la paz, el silencio y la relajación, por lo que es evidente que los usuarios se sienten a gusto en las bibliotecas. La única excepción se da en la biblioteca de Figueres, donde el ruido de la gente hablando se considera muy molesto.

4.2 Efectividad y financiación de las bibliotecas públicas

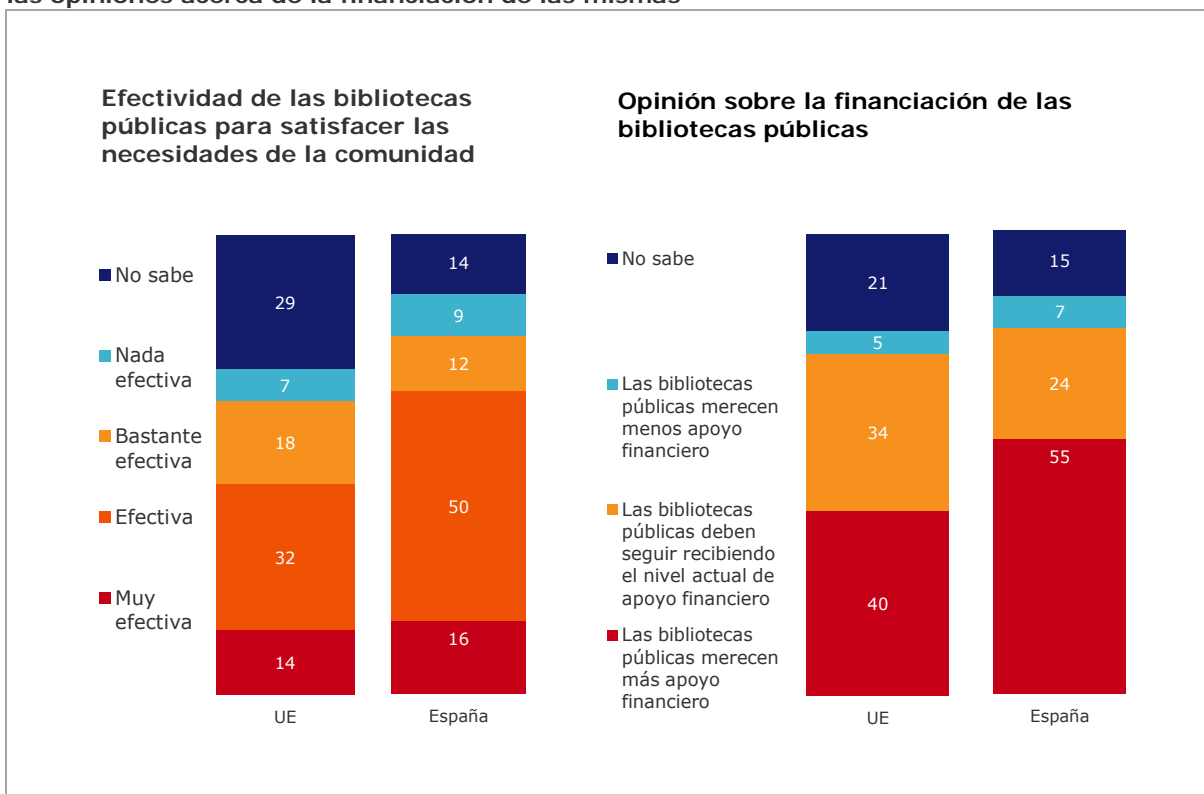
Más de tres cuartas partes (78%) del público general en España (incluyendo usuarios y no-usuarios de bibliotecas) considera que las bibliotecas satisfacen de manera muy eficaz, eficaz o bastante eficaz las necesidades de su comunidad local. Este porcentaje es más elevado que la media de los 17 países de la UE encuestados, situada en el 64%.

Los usuarios de las bibliotecas y de los ordenadores de acceso público en España consideran de manera casi unánime que las bibliotecas satisfacen de manera eficaz las necesidades de su comunidad local: el 95% de todos ellos consideran las bibliotecas eficaces, aumentando hasta el 97% entre los usuarios de PACs.

Un poco más de la mitad (55%) del público en España considera que las bibliotecas públicas merecen más apoyo financiero del que reciben en la actualidad, porcentaje superior a la media de los 17 países de la UE (40%). Casi todo el resto opina que la financiación debería continuar como hasta ahora (24%) o no expresan su opinión (15%). Uno de cada catorce (7%) usuarios consideran que las bibliotecas públicas merecen *menos* apoyo financiero, respuesta bastante similar a la de la media de la UE (5%).

Los usuarios de las bibliotecas y de los ordenadores de acceso público son más proclives que los que no utilizan ninguno de ambos servicios a afirmar que las bibliotecas merecen más apoyo financiero - el 63% de todos los usuarios de la biblioteca y el 69% de los usuarios de PACs están a favor de que las bibliotecas reciban mayor apoyo financiero.

Figura 7: La eficacia de las bibliotecas públicas en satisfacer las necesidades de la comunidad y las opiniones acerca de la financiación de las mismas



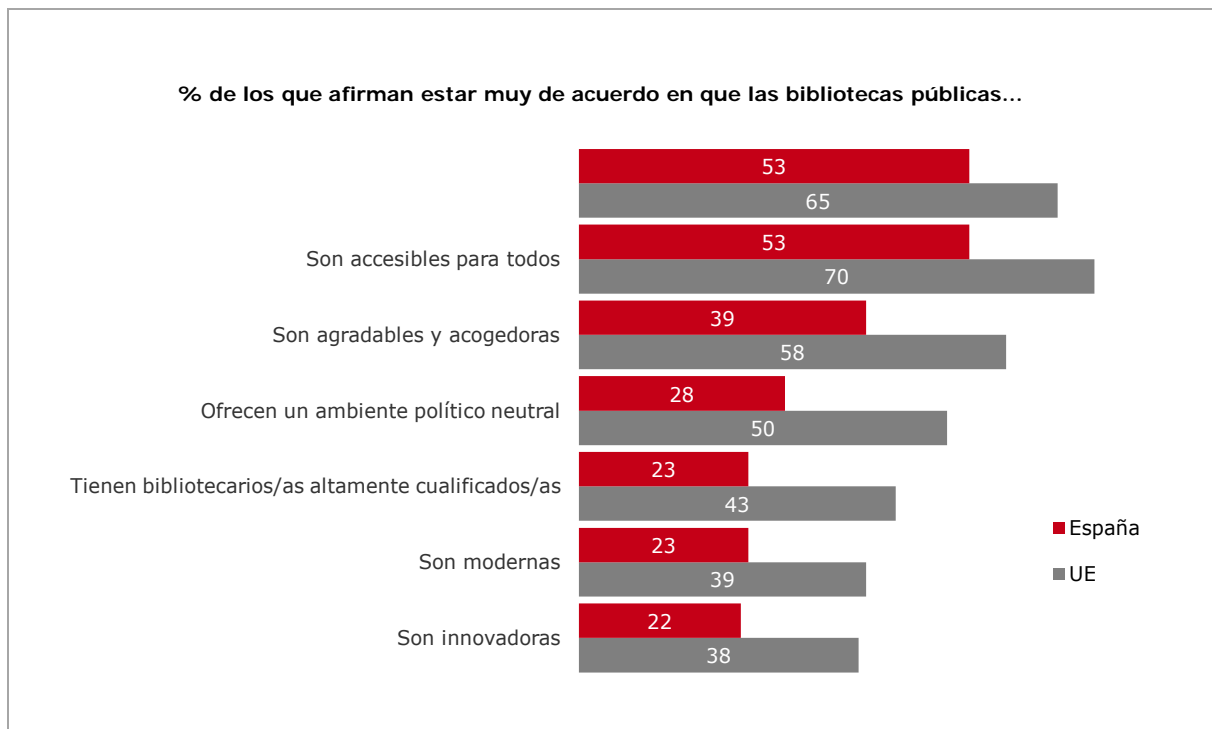
Fuente: Encuesta Ómnibus - Q6 ¿Cómo de efectiva cree que es su biblioteca pública local a la hora de satisfacer las necesidades de su comunidad? y Q7. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones coincide más con su opinión sobre la actual forma de financiación de las bibliotecas públicas?

Base: Todos los adultos - España (1.000); la UE (17.816).

4.3 Percepciones de las bibliotecas públicas

Se pidió a todos los usuarios de bibliotecas que dieran su opinión acerca de las bibliotecas públicas, debiendo responder de acuerdo/en desacuerdo a una serie de afirmaciones. La Figura 8 muestra las proporciones para España y la UE de los que afirman estar muy de acuerdo con cada una de las afirmaciones. Los usuarios de bibliotecas en España son más reacios que la media de la UE a manifestarse totalmente de acuerdo con todas las afirmaciones, con las mayores diferencias respecto a la media de la UE para "las bibliotecas públicas ofrecen un ambiente político neutral" (28% España - 50% UE), "las bibliotecas públicas tienen bibliotecarios altamente cualificados" (23% España - 43% UE) y "las bibliotecas públicas son agradables y acogedoras" (39% España - 58% UE).

Figura 8: Percepciones de las bibliotecas públicas



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C29. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

Base: Todos los usuarios de las bibliotecas. España (1.418); UE (24.253).

5. Aprendizaje informal y no formal

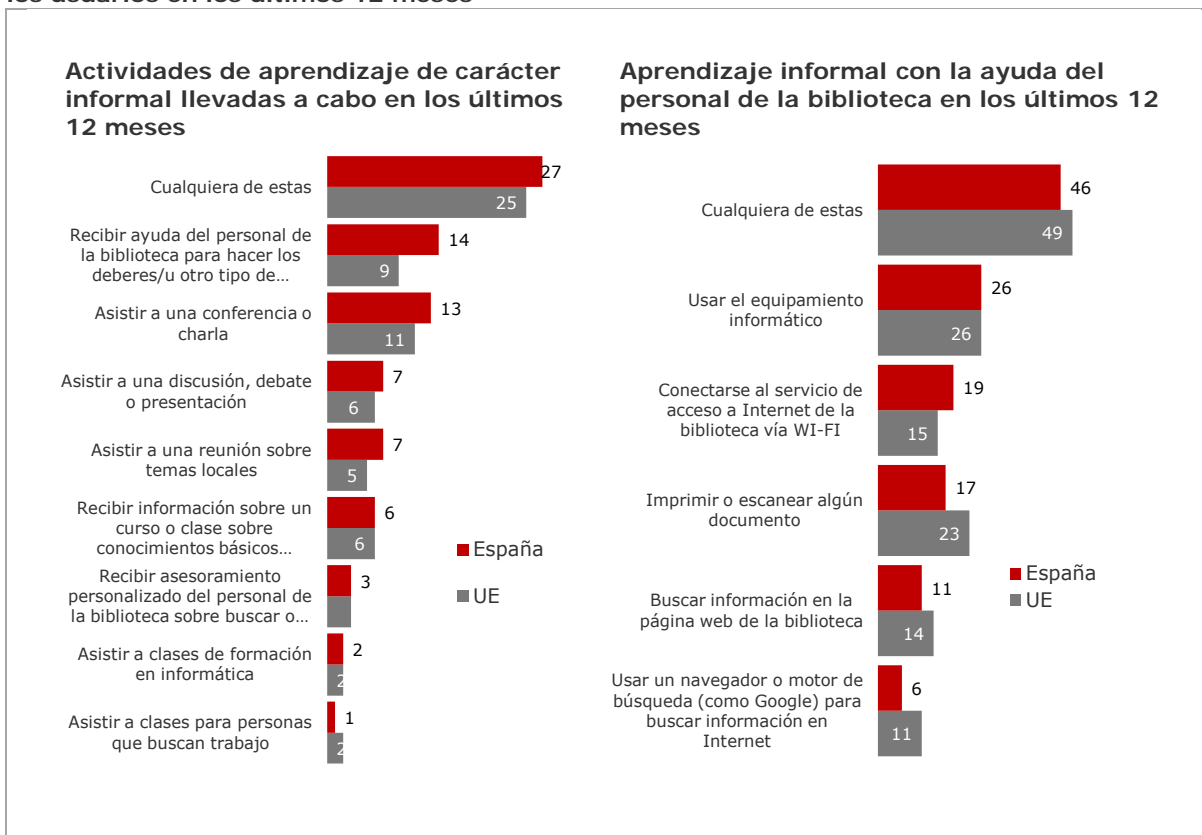
Las bibliotecas públicas juegan un papel clave para la ejecución del Programa de Aprendizaje Permanente de la Comisión Europea en un contexto no-formal/informal, en especial por lo que respecta a la formación *inclusiva*. A fin de explorar el papel de las bibliotecas como lugar de formación para sus usuarios, se les preguntó si habían participado en alguna actividad educativa en una biblioteca pública en los últimos 12 meses.

En España, un poco más de una cuarta parte de los usuarios (27%) afirman haber participado en alguna actividad educativa en una biblioteca en los últimos 12 meses, porcentaje similar a la media de la UE (25%).

La participación en la mayoría de actividades educativas en las bibliotecas de España tiende a ser similar a la del conjunto de la UE (Figura 9). Parece más probable que los usuarios en España, frente a los de la UE, hayan recibido ayuda con los deberes u otras tareas de formación en una biblioteca (14% España - 9% UE).

Por lo que respecta a la formación informática, unos 140.000 adultos en España han asistido a una clase de formación informática en una biblioteca en los últimos 12 meses.

Figura 9: Actividades de aprendizaje informal llevadas a cabo por los usuarios o mostradas a los usuarios en los últimos 12 meses



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C16. En los últimos 12 meses, ¿ha realizado alguna de las siguientes actividades en una biblioteca pública? y C17. En los últimos 12 meses, ¿el personal de una biblioteca pública le ha enseñado o ayudado a hacer alguna de las siguientes actividades...?

Base: C16 - Todos los usuarios de bibliotecas - España (1.418); UE (24.253). C17 - Todos los usuarios de ordenadores de acceso público - España (713); UE (11.716).

Tal como se muestra en la Figura 9, el personal de las bibliotecas públicas desempeña un papel muy importante a la hora de ayudar a los usuarios en el aprendizaje informal. En general, un poco menos de la mitad (46%) de los usuarios de las bibliotecas en España han recibido ayuda de mano del personal de la biblioteca en los últimos 12 meses, porcentaje similar al de la media de la UE (49%).

Las tareas con las que los usuarios españoles requieren ayuda con más frecuencia incluyen el uso de los ordenadores, la conexión al servicio de conexión WI-FI de la biblioteca y el uso de las impresoras y escáneres.

La investigación cualitativa concluye que las bibliotecas ofrecen un servicio de asesoramiento que se limita generalmente a abordar cuestiones muy básicas, tales como iniciar una sesión o imprimir o escanear.

"Ofrecemos apoyo continuo en el sentido de que ayudamos con las dudas y preguntas que nos plantean.... ya sean acerca de Word, Excel, aplicaciones, cómo navegar por Internet..."
(Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

La mayoría de las bibliotecas también organizan cursos de formación más formales, si bien básicos, de informática e Internet.

"Ofrecemos un curso en el que explicamos cómo utilizar el teclado, el ratón..." (Gestor de biblioteca, biblioteca semi rural, España)

Los usuarios que más se benefician de dichos cursos son los ancianos, las personas con un nivel muy básico de educación y aquellos que nunca con anterioridad han tenido la oportunidad de usar las TIC durante su formación, en el trabajo o en sus propios hogares.

He aquí algunos ejemplos de cursos formativos más estructurados prestados por algunas bibliotecas:

- Club de lectura juvenil: La biblioteca de Figueres cuenta con un club de lectura destinado a los jóvenes. La biblioteca ha creado un blog donde sus miembros pueden hacer comentarios sobre los libros que están leyendo.
- Nubeteca: se trata de un proyecto iniciado por la biblioteca de Peñaranda de Bracamonte y consiste en una recopilación de vídeos, películas, música y libros electrónicos disponibles en un único espacio, todos ellos accesibles desde un ordenador.
- "Estamos suscritos a plataformas de primera calidad que nos dan acceso a todos estos materiales que, a la vez, ponemos a disposición de los usuarios" (Gestor de biblioteca, biblioteca semiurbana, España).
- Territorio Ebook: otra iniciativa de la biblioteca en Peñaranda de Bracamonte; este proyecto promueve la lectura a través de libros electrónicos.

En general, la mayoría de usuarios desconoce la existencia de personal cualificado para asesorar o ofrecer formación sobre cuestiones relacionadas con las TIC. En la mayoría de los casos, los usuarios espontáneamente dicen que desconocen que en las bibliotecas se ofrezcan cursos de formación. Y los que sí lo saben, conocen muy pocos detalles al respecto.

"Sé de un curso de informática básica que he visto anunciado en el tablón de anuncios, pero no le presté mucha atención" (Usuario, hombre, 40-65, España)

Durante la entrevista, cuando mostramos el estímulo con la lista de servicios y cursos proporcionados por los bibliotecarios, algunos recordaron haber leído algo al respecto, pero, de nuevo, solamente de forma superficial. Ninguno de los usuarios entrevistados ha participado en los cursos mencionados, ni se han beneficiado de los servicios más informales ofrecidos en las bibliotecas. Esto se debe a la falta de conocimiento de la existencia de cursos que pudieran ser de interés para los usuarios y al tipo de formación ofrecida, la cual se percibe como demasiado básica y, en mayor o menor medida, en general, es una formación que los usuarios ya han recibido con anterioridad.

"Sí, el curso de informática básica, pero creo que te enseñan cosas muy simples que yo ya sé hacer" (Usuaría, mujer, 16-24, España)

"Es porque en el curso de búsqueda de empleo... si lo único que me van a enseñar es qué páginas debo utilizar y cómo escribir un currículum... eso yo ya lo sé hacer" (Usuaría, mujer, 25-39, España)

6. Uso de los ordenadores de acceso público para el empleo y los negocios

Las bibliotecas públicas juegan un papel importante, no sólo en proporcionar una puerta de entrada a calificaciones de más alto nivel, sino también al empleo, y por lo tanto, el papel de la biblioteca pública para ayudar a los europeos a acceder a nuevas oportunidades de empleo es un tema clave de esta investigación.

En España, en torno a tres de cada diez (31%) usuarios de PACs declaran haber utilizado ordenadores de la biblioteca en los últimos 12 meses para llevar a cabo algunas actividades relacionadas con el empleo, en línea con la media de la UE del 30%. Esto equivale a decir que aproximadamente 0,3 millones de usuarios de PACs en España han utilizado ordenadores de acceso público para actividades relacionadas con el empleo.

En general, el 10% de usuarios de ordenadores de acceso público en España han utilizado un ordenador público para solicitar un puesto de trabajo (ya sea en España o en otro país de la UE) en los últimos 12 meses - aproximadamente 94.000 adultos en España. De todos los que afirman haber solicitado un empleo por vía de un ordenador público, el 15% declara haber conseguido el trabajo. Esto significa que el 1% de los usuarios de PACs - una cantidad estimada en 14.000 adultos - ha solicitado y conseguido un empleo por vía de un ordenador de acceso público en los últimos 12 meses.

El personal de las bibliotecas públicas desempeña un papel importante en el apoyo a las actividades relacionadas con la búsqueda de empleo mediante PACs, tal y como se muestra en la Figura 10; alrededor de uno de cada trece (8%) usuarios de PACs en España afirma que el personal de la biblioteca le ha mostrado o ayudado a hacer alguna tarea relacionada con el empleo en un ordenador público, algo por debajo de la media de la UE, donde una de cada nueve afirma lo mismo (11%).

Figura 10: Actividades relacionadas con el empleo llevadas a cabo mediante un ordenador de acceso público en los últimos 12 meses

Actividades relacionadas con el empleo - han usado ordenadores de acceso público en los últimos 12 meses a fin de...			Actividades relacionadas con el empleo - el personal de la biblioteca le ha mostrado/ayudado a ... en los		
%	España	UE	%	España	UE
Cualquiera de las que se enumeran abajo	31	30	Cualquiera de las que se enumeran abajo	8	11
Encontrar información sobre búsqueda y/o solicitud de empleo	20	14	Mejorar las habilidades necesarias para su trabajo actual	3	4
Buscar trabajo	15	13	Cómo hacer un CV	4	5
Hacer un CV o una carta de presentación	10	12	Cómo desarrollar las habilidades necesarias para conseguir un trabajo	2	2
Mejorar las habilidades necesarias para su trabajo actual	10	11	Cómo buscar un trabajo en Internet (como encontrar una empresa de contratación, buscar información sobre un empleador)	2	3
Solicitar un trabajo en España	10	10	Cómo solicitar un trabajo por Internet	2	2
Buscar información sobre un empleador	6	8	Cómo buscar y solicitar trabajos en otros países de la UE	*	1
Buscar una empresa de contratación	7	5			
Usar hojas de cálculo/bases de datos	2	3			
Buscar trabajo en otros países de la UE	5	2			
Solicitar un trabajo en otro país de la UE	2	1			

Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C18. En los últimos 12 meses, ¿ha usado ordenadores de bibliotecas públicas para...? y C20. En los últimos 12 meses, ¿le ha enseñado/ayudado un miembro del personal de una biblioteca pública a hacer alguna de las siguientes actividades...?

Base: Todos los usuarios de ordenadores de acceso público. España (713); UE (11.716).

Se preguntó a los usuarios de PACs si habían usado ordenadores de acceso público para llevar a cabo una serie de actividades empresariales en los últimos 3 meses. Alrededor de uno de cada dieciséis usuarios de PACs ha usado un ordenador público para participar en las redes profesionales (un 6 %, a la par con la media de la UE del 6%). Casi tres de cada diez (29%) dicen que han utilizado un ordenador público para buscar información sobre asuntos en los que trabajan, porcentaje superior a la media de la UE - 20%, y una pequeña minoría dicen haberlos utilizado para buscar páginas dónde vender sus bienes o productos (el 2%, frente al 4% de la UE).

La investigación cualitativa concluye que el uso de la TIC en las bibliotecas ha tenido un gran impacto en todo lo relacionado con el mercado laboral. En particular, muchos usuarios declaran haber mejorado sus habilidades para encontrar trabajo.

"He aprendido a escribir un buen currículum, a presentarme mejor, sin faltas de ortografía..." (Usuario, hombre, 25-39, España)

Las bibliotecas son de gran utilidad entre la población en desempleo puesto que les permiten llevar a cabo ciertas actividades, mantener una rutina y disciplina y, por consiguiente, no sienten que están perdiendo el tiempo. El uso de las TIC en la biblioteca también les ayuda a mejorar las posibilidades de encontrar empleo, por ejemplo mediante el uso de portales y sitios web especializados en la búsqueda de empleo. Teniendo en cuenta la alta tasa de desempleo en el país, el segmento de la población que utiliza este servicio va en aumento, pero es la gente de clase baja la que mayor uso hace del mismo, ya que a menudo su nivel de formación es muy básico.

"Es cierto que muchas personas ya saben dónde tienen que ir para buscar trabajo, pero algunos de ellos aún no conocen todas las posibilidades que ofrece Internet y, por lo general, éstos son los que han estado en paro por un período más largo de tiempo..." (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

Un ejemplo de usuario que lleva a cabo actividades relacionadas con el empleo en una biblioteca es el de una mujer, de unos 60 años, que hace visitas guiadas en la ciudad de Madrid. Esta señora acostumbraba a presentar su programa y otros materiales de forma manual hasta que se apuntó a un curso de formación de Office, específicamente de PowerPoint, en una biblioteca. Desde entonces, es capaz de crear presentaciones mucho más atractivas lo que, a la vez, ha ampliado sus oportunidades comerciales.

"La experiencia de esta mujer es realmente positiva... ahora la puedes ver haciendo de todo con PowerPoint, mientras que antes era casi incapaz de encender el ordenador" (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

7. Administración electrónica y ciudadanía activa

Como parte de la agenda "Conectar Europa", las bibliotecas públicas representan una red de puntos de acceso público digitales, que pueden contribuir a la efectiva prestación de acceso a la administración electrónica. A los usuarios de ordenadores públicos les hemos preguntado sobre su interacción con la administración pública por medio de PACs, incluyendo la obtención de información en sus sitios web, la descarga de formularios oficiales, el envío de formularios cumplimentados, hacer comentarios/compartir opiniones o puntos de vista con las administraciones públicas y cualquier otro modo de interactuar con éstas a través de Internet.

Según datos de Eurostat, el uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos en España está en línea con la media de la UE. Dos quintas partes (39%) de los adultos en España han utilizado Internet en los últimos 12 meses para interactuar con la administración pública, frente al 41% en toda la UE. Casi dos quintas partes (37%) de los ciudadanos en España han utilizado Internet para obtener información de las sitios web de las administraciones públicas, frente al 35% de media en la UE.

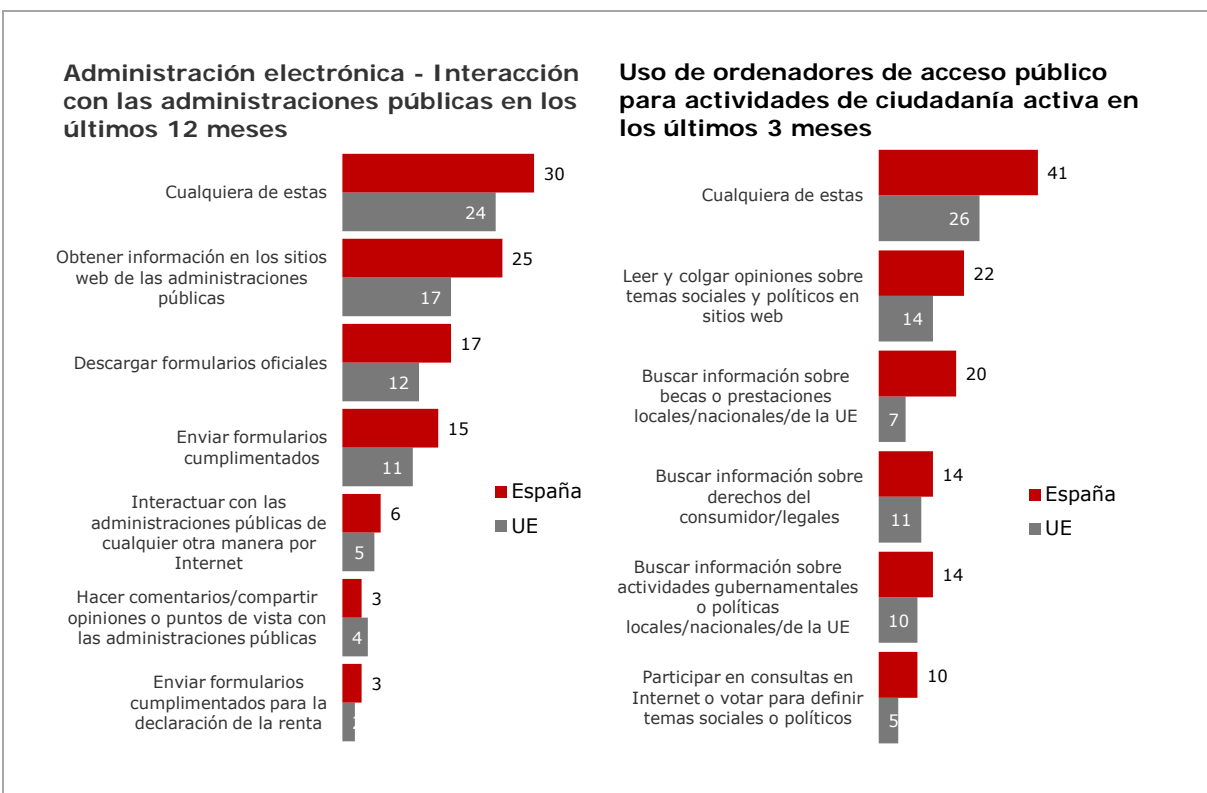
De la encuesta realizada en las bibliotecas se deduce que, en los últimos 12 meses, cerca de tres de cada diez usuarios de PACs en España (30%) han utilizado un ordenador de acceso público para interactuar

con las autoridades públicas, un porcentaje ligeramente superior a la media de la UE (24%), pero ligeramente inferior a los resultados de Eurostat para España. Las formas más comunes mediante las cuales los usuarios de ordenadores de acceso público en España interactúan con las autoridades públicas es para obtener información de sus páginas web (25%), descargar formularios oficiales (17%) y para enviar formularios cumplimentados (15%). En cada caso, las cifras son bastante más altas que las proporciones en los países de la UE, pero mucho más bajas que los resultados hallados por Eurostat para todos los adultos en España.

Asimismo, preguntamos a los usuarios de ordenadores si utilizan PACs para actividades de compromiso cívico y ciudadanía activa (Figura 11). Estos incluyen áreas tales como la participación ciudadana (leer y colgar opiniones, participar en consultas, peticiones, etc. en Internet) y buscar información sobre derechos del consumidor o legales, sobre actividades gubernamentales o política, o sobre becas y prestaciones sociales.

En general, en los últimos 3 meses, dos quintas partes de los usuarios de ordenadores de acceso público en España (41%) han usado dichos ordenadores para actividades de compromiso cívico, un porcentaje muy superior al promedio de los usuarios en toda la UE (26%). Las dos actividades de compromiso cívico más comunes son leer y colgar opiniones acerca de asuntos políticos o cívicos a través de páginas web (22% en España frente al 14% en la UE) y buscar información sobre becas o prestaciones locales/nacionales/de la UE (20% en España frente al 7% en la UE).

Figura 11: Administración electrónica - Interacción con las autoridades públicas en los últimos 12 meses



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C23. En los últimos 12 meses, ¿ha interactuado con la administración pública por Internet sobre las siguientes actividades por motivos personales usando un ordenador en una biblioteca pública...? y C10. De las siguientes actividades, ¿para cuáles ha usado Internet en ordenadores de bibliotecas públicas en los últimos 3 meses...?

Base: Todos los usuarios de ordenadores de acceso público. España (713); UE (11.716).

La investigación cualitativa concluye que las bibliotecas permiten a los usuarios acceder a información y organizar determinadas cuestiones con los órganos públicos mediante servicios TIC. A pesar de que la formación al respecto no ha sido formalmente estructurada, la información adicional sobre el uso de Internet facilitada por la biblioteca de Madrid da ejemplos de cómo solicitar información a los órganos públicos.

"En nuestros cursos, damos ejemplos sobre cómo solicitar información del registro, por ejemplo" (Gestor de biblioteca, biblioteca urbana, España)

El uso de las TIC en las bibliotecas es importante en términos de procedimientos administrativos, ya que los usuarios consideran que es mucho más fácil y rápido llevar a cabo los procedimientos de la administración de lo que lo era previamente.

"Antes, si querías obtener cualquier documento oficial, tenías que ir a veinte lugares para obtener información... ahora lo puedes hacer todo por Internet" (Usuaría, mujer, 25-39, España)

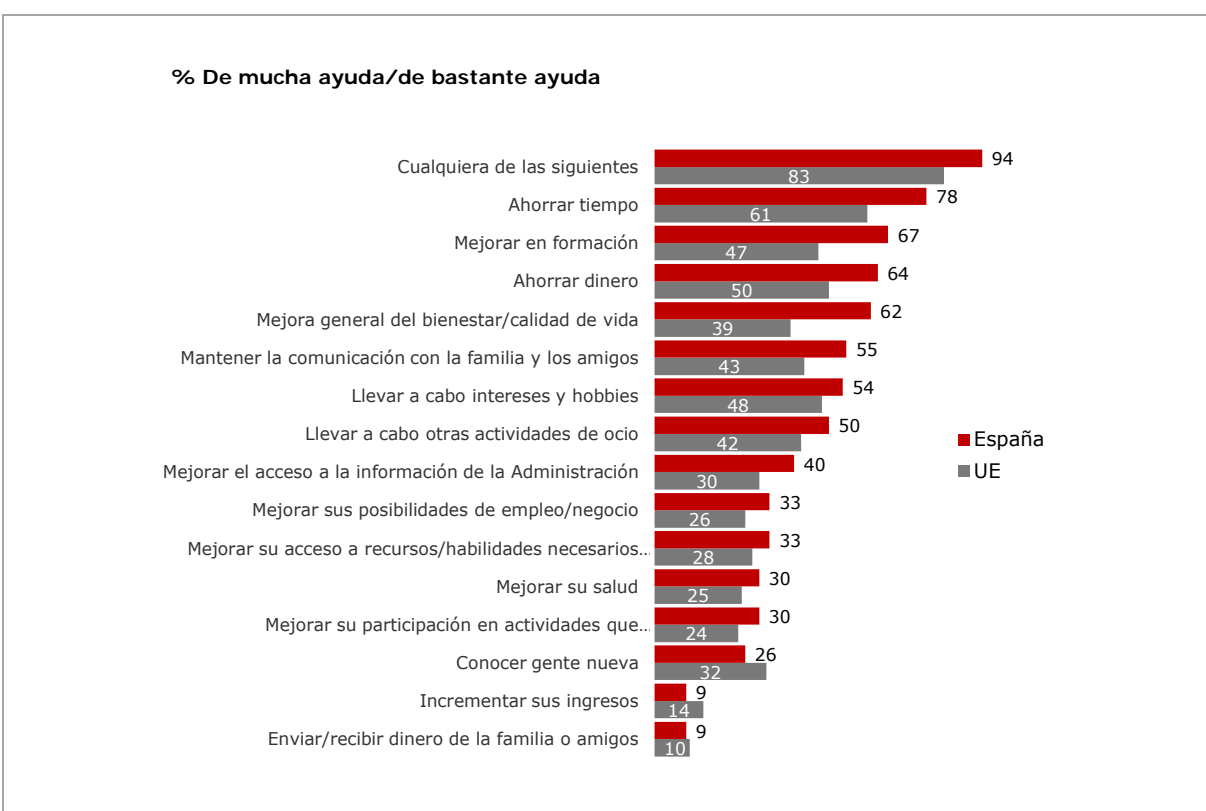
8. Impacto

Uno de los objetivos fundamentales de esta investigación es evaluar los efectos en los usuarios de una mayor implicación digital mediante el uso de PACs. Con esta finalidad, se preguntó a los usuarios de PACs si el uso de los ordenadores de acceso público les había sido útil en los últimos 12 meses, en una amplia gama de áreas tales como el ahorro de tiempo y dinero, y la mejora del acceso a cierta información y recursos.

En conjunto, más de nueve de cada diez usuarios de PACs en España (94%) declaran que el uso de ordenadores de acceso público les ha sido de ayuda en como mínimo una de las áreas, un porcentaje superior a la media de la UE (83%) y que representa aproximadamente 0,9 millones de personas en España.

La Figura 12 muestra las proporciones de los que afirman que el uso de PACs les ha sido útil en cada área, en España y en toda la UE.

Figura 12: Impacto del uso de PACs en los usuarios



Fuente: Encuesta en las bibliotecas - C28. En los últimos 12 meses, ¿usar ordenadores en bibliotecas públicas le ha ayudado en las siguientes áreas?

Base: C28 - Todos los usuarios de PACs - España (713); UE (11.716).

Los usuarios de PACs en España son más propensos que los de toda la UE a encontrar el uso de PACs útil en casi todas las áreas preguntadas. Aparte del área general de ahorro de tiempo (78% España, 61% UE), los usuarios consideran el uso de PACs útil en términos de mejora de la formación (67% España, 47% UE), "mejora general de su bienestar/calidad de vida" (62% España, 39% UE), y en distintas áreas sociales y de ocio, como "llevar a cabo intereses y hobbies" (54% España, 48% UE), "llevar a cabo otras actividades de ocio" (50% España, 42% UE) y comunicarse con familiares y amigos (55% España, 43% UE). Algo menos de dos tercios (64%) de usuarios de PACs en España dicen que el uso de ordenadores

de acceso público les fue útil para ahorrar dinero (superior a la media de la UE del 50%), lo que representa unos 0,6 millones de usuarios de PACs en España.

En general, se estima que en España el uso de PACs en los últimos 12 meses ha ayudado a:

- 0,6 millones de personas a mejorar su formación
- 0,3 millones de personas a mejorar su trabajo o sus perspectivas de negocio
- 0,3 millones de personas a mejorar su acceso a los recursos necesarios para encontrar trabajo
- 0,1 millón de personas a incrementar sus ingresos
- 0,4 millones de personas a mejorar su acceso a los servicios de información del gobierno

La investigación cualitativa indica que los usuarios no han sido capaces de cuantificar de forma espontánea el impacto que el uso de las TIC en las bibliotecas ha tenido en su vida o la de sus amigos; para ellos, los "efectos" de las TIC son demasiado pequeños para apreciarlos y son algo que ocurría de forma natural. Sin embargo, los usuarios perciben una gran evolución desde el momento que empezaron a usar las TIC hasta el día de hoy. Por ejemplo, si en un primer momento sólo accedían a una biblioteca pública para leer su correo electrónico o realizar pequeñas búsquedas, ahora acceden a un mayor número de servicios como comunicarse con familiares y amigos a través de las redes sociales, realizar actividades creativas o retocar fotos, servicios que han aprendido de forma autodidacta y por tanto se sienten más cómodos en el entorno de las TIC.

"Recuerdo que al principio solía venir aquí para leer mi correo... Ahora utilizo las redes sociales y estoy al corriente de lo que hacen mis amigos..." (Usuario, hombre, 40-65, España)

Cuando mostramos material de estímulo durante la entrevista, los usuarios recordaban anécdotas relativas a los cambios que el uso de las TIC han tenido en sus vidas, de las cuales la más significativa es el contacto con mayor frecuencia con seres queridos, gracias a la utilización de las redes sociales.

"Mi padre es adoptado y no sabía si tenía más familia... gracias a las redes sociales localicé a sus hermanos, mis primos y ahora estamos en contacto, hablo con ellos cuando vengo aquí, a la biblioteca" (Hombre, usuario, 25-39, España) "Mi hermano conoció a su pareja por Internet..." (Usuaría, mujer, 40-65, España)

Como ya hemos descrito, el uso de las TIC en las bibliotecas ha tenido un gran impacto en todo lo relacionado con el mercado laboral. En particular, muchos usuarios reconocen haber mejorado sus habilidades para encontrar trabajo.

Las bibliotecas proporcionaron datos que confirman el impacto sobre grupos específicos de usuarios. Por ejemplo, la biblioteca en Peñaranda de Bracamonte proporcionó algunos datos que indican que el 90% de las personas de más de 55 años que participaron en el proyecto "Territorio EBook" estarían dispuestas a comprar un libro electrónico.

"En el grupo de los usuarios de 55 años de edad, el 90% dice que comprarían un libro electrónico si el precio fuera inferior, y el 40% de las personas que participaron en el proyecto han seguido leyendo libros electrónicos" (Gestor de biblioteca, biblioteca semirural, España)

Más en general, el director de la biblioteca en Andorra comentó el impacto positivo que las tecnologías de la información y la comunicación han tenido en la ciudad: a través de un concurso literario provincial

organizado en Internet, en el que los participantes subieron su trabajo a la web, recibieron más de 700 entradas procedentes de España y otros países, lo que ha ayudado a situar una ciudad tan pequeña como Andorra en el mapa.