

# Usuarios de bibliotecas públicas: perspectivas de poblaciones socialmente vulnerables

S. Richter, y otros

*Journal of Library Administration*, ISSN 1540-3564, Vol. 59, n. 4, 2019, p. 431-441

En 2014 la Edmonton Public Library calificó la “transformación de comunidades” como uno de sus objetivos estratégicos. La biblioteca estaba particularmente interesada en evaluar si satisfacía las necesidades de los sintecho adultos, quizá sus usuarios más vulnerables. Este artículo detalla el proyecto de investigación sobre poblaciones socialmente vulnerables. Se pretendía conocer el uso que hacían los sintecho de los recursos de la biblioteca, qué trato recibían de los trabajadores y qué habilidades necesitaban estos para satisfacer sus necesidades. Las bibliotecas son mucho más que libros y ordenadores. Sirven como creadoras de comunidades y contribuyen a disminuir la brecha informacional entre usuarios de altos y bajos ingresos. Para los usuarios fuera de la norma ocupar el espacio común puede ser problemático. En respuesta a las quejas, algunas bibliotecas endurecen las regulaciones, lo que deja fuera a los más vulnerables. Pero los trabajadores de las bibliotecas también pueden ser de mucha ayuda para los sintecho y usuarios de bajos ingresos, desde ofreciendo refugio o información legal hasta guiando en la búsqueda de empleo. El proyecto de investigación pretendía conocer qué recursos había disponibles, cuál era la mejor manera de interactuar y qué necesidades podían cubrir las bibliotecas. En términos generales, el objetivo era saber cómo podía la administración considerar a los usuarios sintecho a la hora de

organizar sus servicios. Para ello se realizó una encuesta a los usuarios y después entrevistas tanto a trabajadores como a los propios usuarios. Los resultados mostraron que el grupo de edad que más frecuentaba la biblioteca estaba entre los 25 y los 34 años. El 38% visitaba la biblioteca una o varias veces al mes. El 52% permanecía menos de una hora. Las instalaciones se usaban tanto por motivos específicamente bibliotecarios (lectura, estudio) como ajenos (hacer preguntas, quedar con los amigos). Al ser preguntados por su impresión sobre la biblioteca, destacaron las quejas por el ruido y la disponibilidad de las zonas de aseo, mientras que valoraban la posibilidad de usar ordenadores y de entablar relaciones sociales. Los usuarios consideraban la biblioteca un lugar seguro y valoraron muy positivamente la labor de los trabajadores.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela