

EVALUACIÓN DEL USO DE LOS SERVICIOS *IN SITU* DE LAS BIBLIOTECAS DE BARRIO: UN ESTUDIO A NIVEL NACIONAL DE USUARIOS DE MINORÍAS ÉTNICAS Y MAYORÍAS BLANCAS DE BAJOS INGRESOS USANDO INSTRUMENTOS PERSONALES DE RECOGIDA DE DATOS¹

*Christie M. Koontz, Dean K. Jue, y Keith Curry Lance*²

Florida State University

Resumen: La costumbre de presentar los datos totales sobre el uso de la biblioteca a nivel de todo un sistema bibliotecario (es decir, incluyendo tanto la biblioteca central como las sucursales) puede enmascarar las necesidades de los grupos de usuarios más específicos. Este artículo presenta un estudio que intenta resolver este problema identificando las bibliotecas que sirven a minorías étnicas o a mayorías de raza blanca con bajos ingresos y examinando estas poblaciones para evaluar tipos y niveles de uso. Este estudio es muy importante para la investigación y práctica diaria de las bibliotecas por estas razones: (1) incremento de la diversidad de razas/etnias y lenguas habladas en los Estados Unidos, (2) bajos índices de préstamo agravados por el uso de Internet, (3) la mera existencia de una biblioteca es vital para fomentar el uso por poblaciones sin una tradición bibliotecaria o hábito de lectura y (4) la reciente publicación de la Base de Datos Geográfica de las Bibliotecas Públicas <<http://www.geolib.org/PLGDB.cfm>> con datos sobre el uso de las bibliotecas y del censo demográfico a nivel de barrios para todos los sistemas bibliotecarios estadounidenses. Las metodologías desarrolladas ofrecen posibilidades para la colección de datos importantes para el bibliotecario de hoy día.

Palabras clave: Bibliotecas; uso; bibliotecas públicas; evaluación; indicadores de rendimiento; estudios de usuarios; USA.

Title: NEIGHBORHOOD-BASED IN-LIBRARY USE PERFORMANCE MEASURES FOR PUBLIC LIBRARIES: A NATIONWIDE STUDY OF MAJORITY-MINORITY AND MAJORITY WHITE/LOW INCOME MARKETS USING PERSONAL DIGITAL DATA COLLECTORS.

Abstract: The practice of aggregating public library use data to a system-wide level (central library and branches) can mask the library needs of more specific groups of users. This article introduces a study that addressed this need, by identifying libraries serving majority White/low income and majority-minority markets, and surveying those populations to identify types and levels of use. The study is critical for current library research and practices for these reasons: (1) the increasing diversity in race/ethnicity and languages spoken in U.S. communities; (2) low circulation rates exacerbated by increased Internet use; (3) mere existence of a library is critical to optimize use by populations without the library and reading experience; and (4) the

¹ Traducción del artículo "Neighborhood-based in-library use performance measures for public libraries: A nationwide study of majority-minority and majority white/low income markets using personal digital data collectors", de Christie M. Koontz, Dean K. Jue, y Keith Curry Lance, publicado en la revista *Library & Information Science Research*, 2005, vol. 27, n° 1, p. 28-50, con la debida autorización del editor.

² Traducido por Lozano Palacios, A. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Bibliotecología y Documentación de la Universidad de Granada y con la autorización del editor de la revista.

recent release of the U.S. Public Library Geographic Database <<http://www.geolib.org/PLGDB.cfm>> with neighborhood level census and library use data for all U.S. library jurisdictions. The methodologies developed offer potential for the collection of critical data for the public librarian of today.

Keywords: Libraries; use; public libraries; evaluation; performance measures; user surveys; USA.

1. INTRODUCCIÓN

A comienzos de este nuevo siglo, se estimaba que un 10% de las 16.000 bibliotecas públicas de los Estados Unidos servían a poblaciones de 50.000 o más habitantes y casi la mitad a poblaciones de menos de 5.000. Los servicios de bibliotecas públicas de las zonas rurales y en barrios urbanos de gran densidad de población son con frecuencia los únicos recursos verdaderamente disponibles a un público con pocas posibilidades de desplazamiento como son los pobres, los inmigrantes, los niños y los ancianos. La importancia que tienen las bibliotecas dirigidas por profesionales para estas comunidades es inestimable. La biblioteca pública sigue siendo uno de los recursos más consolidados de apoyo a la formación permanente de las personas mayores en la mayoría de las comunidades. El objetivo que se ha impuesto la propia biblioteca es ofrecer acceso igualitario a una gran variedad de material educativo e informativo a partir del análisis de las características específicas de la población en donde se ubica (Public Library Association, 1979). La disponibilidad de datos sobre el uso y los usuarios a nivel de barrio y de las herramientas necesarias para analizarlos son vitales para mejorar los servicios que ofrece la biblioteca. Este artículo describe un proyecto que desarrolló una metodología para recoger datos a nivel de barrio además de poner de manifiesto la necesidad de recoger este tipo de datos sobre los usuarios.

1.1 De las bibliotecas más pequeñas a las más grandes miden el préstamo de sus fondos

La circulación es el indicador más utilizado para medir el uso de la biblioteca ya que prácticamente todas las bibliotecas registran los fondos que prestan y a quién para asegurar su devolución. Las bibliotecas más grandes utilizan sistemas de circulación automatizados, aunque algunas bibliotecas muy pequeñas siguen usando un sistema manual, necesitándose, por lo tanto, poco esfuerzo adicional para calcular el préstamo anual de cualquier biblioteca. Si la biblioteca cuenta con más de una sucursal (por ejemplo, una filial propiamente dicha o una biblioteca móvil), se suma la totalidad de los datos de cada una para cumplir con las exigencias de los organismos responsables de presentar una memoria anual, constituyendo estos datos un resumen del uso de la biblioteca (préstamo) a nivel del sistema bibliotecario en cuestión. Debido a que todas las bibliotecas los recogen, estos datos se utilizan a menudo para medir la eficacia e importancia del servicio bibliotecario de una comunidad.

Aunque esta imagen simplificada del uso de la biblioteca pública y de la recogida de estadísticas sobre el uso de la biblioteca pública dio resultado cuando los libros eran el principal medio de transmisión de la información y las comunidades eran más homogéneas, este método no es eficaz hoy día ya que ignora información que podría ser clave en la toma de decisiones vitales sobre las bibliotecas públicas modernas. Esto se debe a cuatro razones importantes:

- A finales de los 80, dos organizaciones bibliotecarias, la Asociación de Bibliotecas Públicas (PLA) y el Sistema Cooperativo del Estado Federal (FSCS) del Centro Nacional para la Estadística en Educación³, empezaron a pedir a los sistemas bibliotecarios que además de los datos sobre la circulación recogieran sistemáticamente otros datos como el uso del servicio de referencia y la asistencia a las diferentes actividades organizadas por la biblioteca.
- El uso cada vez mayor de los nuevos soportes multimedia, como el audio, el video, el CD-ROM y, en última instancia, de los recursos electrónicos como las bases de datos de pago y las páginas web de acceso gratis. Esto complicaba la evaluación del “uso de la biblioteca” y muchas bibliotecas continúan esforzándose por implementar métodos y procedimientos sistemáticos para contabilizar estos usos (Janes, 2003). De ahí que muchas bibliotecas continúen utilizando principalmente las estadísticas de préstamo.
- Comenzando en la segunda mitad del siglo XX y continuando hoy día, las comunidades y barrios de América han pasado de estar formados por una mayoría de raza blanca a estar integrados en su mayor parte por minorías étnicas (de origen asiático, hispánico o afroamericano). Las investigaciones realizadas indican que los servicios de la biblioteca pública que se necesitan en las zonas habitadas mayoritariamente por minorías étnicas y familias de bajos ingresos difieren de los servicios que utilizan los usuarios tradicionales de raza blanca, que se caracterizan por unos niveles superiores de educación e ingresos (Koontz, 1997, pp. 44-54). Dos estudios, en concreto, hallaron que las minorías usaban los servicios de referencia y asistían a las actividades organizadas por la biblioteca con mayor frecuencia que el préstamo de libros (Koontz, 1990, 1993). Estos estudios y otros ilustraban la necesidad de identificar y categorizar de una manera más extensa cómo los usuarios no tradicionales (de raza no blanca y de bajos ingresos) utilizan la biblioteca. Estudiar estas diferencias es importante. Aunque el préstamo es la medida más amplia, fidedigna y representativa del uso de la biblioteca, las bibliotecas que sirven principalmente a aquellos que utilizan la biblioteca sin llevarse libros en préstamos pueden parecer que son menos usadas y, como consecuencia, recibir menos presupuestos o incluso tener que cerrar.
- También es muy importante disponer de indicadores complementarios al préstamo en un momento en el que muchas bibliotecas públicas están padeciendo recortes en sus presupuestos y como reacción éstas están fusionándose, reubicándose o cerrando sucursales. Existen pruebas que demuestran que medidas de este tipo reducen drásticamente el acceso a los recursos de información y las oportunidades para la formación permanente de las minorías y grupos de bajos ingresos (Chu, 1998; Hayes y Palmer, 1983; véase además Koontz, 1997, pp. 44-54). Cuando los miembros de estos colectivos no tienen experiencia en el uso de la biblioteca y en el hábito de la lectura, a diferencia de otros colectivos con mayor formación o expe-

³ Después de 1988, la PLA ha publicado el *Public Library Data Service Statistical Report* que nos presenta estadísticas anuales de bibliotecas centrales y sucursales (es decir, separando las estadísticas de ambos tipos de bibliotecas) para casi todos los principales sistemas bibliotecarios metropolitanos y de los barrios además de una muestra de otros sistemas no metropolitanos. El Sistema Cooperativo Estado-Estado Federal (FSCS) para las Estadísticas de Bibliotecas Públicas presenta totales anuales de todas las bibliotecas a nivel de sistema bibliotecario.

riencia en el uso de la biblioteca (Van House, 1983), la mera existencia de una biblioteca es vital para facilitar el uso a estos colectivos más necesitados (Coughlin, Taieb y Stevens, 1972; International Research Associates, 1963; Koontz, 1990; Shoham, Hershkovitz y Metzker, 1990).

1.2 Las bibliotecas públicas americanas desempeñan un papel importante en la formación permanente

En los Estados Unidos, el aumento de la pobreza y el desempleo, la nueva población de inmigrantes y la necesidad de poseer conocimientos básicos en tecnología continúa aumentando la importancia del papel de la biblioteca pública en el aprendizaje permanente (Brown y Ormes, 2003; Chu, 1998). Las bibliotecas públicas son uno de los pocos, si no el único, recurso público de acceso a la información en zonas que tienen una alta concentración de familias con bajos ingresos. Estas personas cuentan con menos posibilidades para su educación y de acceso a los recursos de información, con frecuencia sin ordenador o incluso espacio para trabajar en sus casas. La investigación existente nos indica que las bibliotecas públicas son muy importantes para reducir las diferencias en información entre los que poseen los conocimientos básicos en las nuevas tecnologías y los que no (Jue, Koontz, Magpantay, Lance y Seidl, 1999). Dada la composición demográfica de los nuevos usuarios potenciales de las bibliotecas de este siglo, es muy importante que los responsables de tomar decisiones sobre las bibliotecas públicas dispongan de los datos que les permita medir su funcionamiento y uso y evalúen las necesidades de comunidades desfavorecidas y heterogéneas.

1.3 Estadísticas de uso a nivel de barrio, una necesidad poco común pero decisiva

La práctica común de agregar las estadísticas de uso de las bibliotecas públicas puede ocultar las formas de uso y necesidades específicas de comunidades habitadas por minorías o familias de bajos ingresos. Además, existen pocos indicadores normalizados para medir lo que hacen los usuarios dentro de la biblioteca. Aunque la mayoría de los bibliotecarios pueden estar de acuerdo con esta necesidad, también se reconoce que estos indicadores son difícil de medir en el entorno de las actividades diarias de la biblioteca y que se necesita tiempo adicional y más trabajo por parte del personal. Esta situación se ve agravada porque el personal no comprende bien cómo se pueden usar estos datos para mejorar los servicios. No obstante, la necesidad de recoger datos sobre los usuarios y sobre el uso de la biblioteca a nivel de barrio puede ser algo muy decisivo.

1.4 La diversidad de los usuarios aumenta, mientras que el préstamo disminuye o se estanca y los presupuestos se reducen

La difusión de los resultados de este estudio financiado por el Ministerio de Educación americano es quizás aún más importante en el contexto actual de la biblioteca pública debido a que:

- Los usuarios de las bibliotecas públicas son cada vez más diversos. Según el censo de 1990, más de 41 estados habían experimentado un aumento superior al 10% en la población de inmigrantes desde 1980 y esta tendencia continúa, de acuerdo con el censo del año 2000.
- Sería conveniente utilizar mejores indicadores para medir el uso incluso en el caso de bibliotecas con unos niveles de préstamo relativamente altos. Para algunas el

préstamo puede que esté disminuyendo debido al uso cada vez mayor de Internet. Debido a esto, las administraciones locales responsables de las bibliotecas les están exigiendo que recojan indicadores más exhaustivos del uso y el impacto que la biblioteca está teniendo en su comunidad.

- Muchas bibliotecas públicas se enfrentan a reducciones presupuestarias más duras que hace unos años y es importante que los defensores de las bibliotecas puedan recoger indicadores que reflejen la demanda de los servicios bibliotecarios para evitar el cierre de ciertas bibliotecas.

En vista de la situación actual, el desarrollo y mejora de indicadores de rendimiento específicos a una biblioteca concreta y a sus usuarios mejoraría los servicios, independientemente de la diversidad de la población.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Esta necesidad de disponer de indicadores sobre el uso de la biblioteca a nivel de barrio ha sido el objeto de varias investigaciones llevadas a cabo por los autores de este artículo⁴. Este proyecto⁵, comenzó a principios de 1997 y concluyó en otoño de 1999, tenía como objetivo investigar, demostrar y confirmar la necesidad tan importante de recoger datos sobre la biblioteca de barrio para ayudar a los bibliotecarios a evaluar y atender las necesidades del “mercado”⁶ de su biblioteca. El objetivo principal era demostrar el valor de recoger datos alternativos sobre el uso de la biblioteca y desarrollar metodologías normalizadas para la recogida de este tipo de datos en las sucursales de las bibliotecas. Estas son las tres principales cuestiones que los datos recogidos debían responder:

- ¿Cuáles son las diferencias en el uso de la biblioteca según los tipos de usuarios, prestándole especial atención a aquellas zonas donde la mayoría de los residentes son minorías y a aquellas otras donde la mayoría de los usuarios son de raza blanca con bajos ingresos?
- ¿Qué nuevos indicadores de rendimiento se pueden crear para medir estos usos alternativos y diferentes?
- ¿Es posible desarrollar un sistema de recogida de datos generalizado y al mismo tiempo adaptable a las circunstancias que se pueda aplicar en diferentes tipos de bibliotecas públicas?

⁴ Otras investigaciones afines a ésta son: *Assessing Public Library Service in Majority Minority Markets*, American Library Association (ALA), Carroll Baber Research Award, 1992 (C. M. Koontz); *Library Service Area Determinations through User Address Data and Use of Geographic Information Systems*, ALA Loleta Fayán Award, 1999 (D. K. Jue and C. M. Koontz); *Marketing Research: A Practical Approach for Public Librarians*, Institute of Museum and Library Services, National Leadership Grants (IMLS/NLG), 1998 (C. M. Koontz and D. K. Jue); *Counting on Results*, IMLS/NLG, 1999 (K. C. Lance); and *Integrating Public Library Datasets Onto a Digital Basemap for Enhanced Library Services and Research*, IMLS/NLG, 2002 (C. M. Koontz, D. K. Jue, C. McClure, and J. Bertot).

⁵ *Market-Based Adult Lifelong Learning Performance Measures for Public Libraries Serving Lower Income and Majority Minority Markets*, subvencionado por U.S. Department of Education, Office of Educational Research and Improvement, National Institute on Postsecondary Education, Libraries and Lifelong Learning, septiembre 1, 1996–agosto 31, 1999.

⁶ El “mercado” de una biblioteca lo constituye la zona geográfica estimada en la que viven los usuarios reales y potenciales de la misma.

Desde el principio se tomó la decisión metodológica de estudiar las bibliotecas situadas en zonas demográficamente diversas y geográficamente dispersas y no intentar recoger la infinidad de datos necesarios para controlar todas las posibles variaciones entre las bibliotecas. Por lo tanto, hacer un desglose estadístico detallado de la mayoría de los datos recogidos no sería relevante para el objetivo principal del proyecto o no ayudaría a responder a las preguntas planteadas más arriba.

3. METODOLOGÍA

En este estudio nacional de las bibliotecas públicas en diversos barrios, la metodología tuvo que ser variada y se realizaron las siguientes tareas:

- Identificación de las bibliotecas que sirven a minorías étnicas y a mayorías blancas de bajos ingresos.
- Elaboración de un cuestionario y selección final de las bibliotecas participantes.
- Selección de bibliotecas donde realizar una prueba inicial.
- Desarrollo de nuevos índices de uso.
- Diseño de un nuevo sistema de recogida de datos.
- Introducción de sistemas de información geográfica (SIG) en algunas bibliotecas.
- Realización de un cuestionario final para determinar qué impacto tuvo en las bibliotecas participantes.

3.1 Identificación de las bibliotecas que sirven a minorías étnicas y a mayorías blancas de bajos ingresos

La primera fase de este proyecto fue identificar aquellos barrios de los Estados Unidos habitados por minorías que en su entorno constituyen la mayoría y aquellos otros habitados por mayorías de raza blanca y con bajos ingresos. Utilizando los datos del censo de 1990 e información obtenida de la matriculación escolar recogida por el Centro Nacional para las Estadísticas Educativas, el criterio utilizado para definir lo que constituía un “barrio” fue aquel conjunto de una población formado por un sector del censo o un grupo de sectores del censo. Los “grupos minoritarios” que se incluyeron en este estudio fueron afroamericanos, hispanos, asiáticos y personas procedentes de las islas del Pacífico, indios americanos y nativos de Alaska. Se consideró como “mayoría blanca de bajos ingresos” a aquellas mayorías que, según el censo, eran de raza blanca y vivían por debajo del salario mínimo.

El universo inicial de este estudio incluía todas las bibliotecas públicas⁷ con uno o más sectores del censo en un radio de un kilómetro y medio en los que uno de los grupos minoritarios mencionados más arriba constituía la mayoría de la población o compuestos de mayorías blancas de bajos ingresos. Esta práctica de utilizar el radio geográfico para identificar los grupos de mercado de servicios es algo común en los estudios a nivel nacional en los casos en los que los investigadores están realizando un trabajo de campo. Se escogió el radio de un kilómetro y medio ya que, según las investigaciones, la distancia media que un usuario recorre para ir a la biblioteca es de tres kilómetros (Palmer, 1981). Aunque en un barrio donde la gente suele desplazarse a pie, una distancia de 800 metros sería

⁷ El término ‘biblioteca pública’ se entiende aquí como cualquier servicio de biblioteca estacionario (sucursal o biblioteca central) que sirve a un grupo de usuarios específico.

más real, se pensaba que esta distancia sería demasiado pequeña para aplicársela a una muestra nacional. De nuevo hay que recordar que lo más conveniente es que cada biblioteca defina su área geográfica de acción (Koontz, 2001; Koontz, Jue, & Hodge, 2002).

Para la identificación de esa muestra se utilizaron sistemas de información geográfica (SIG) junto con mapas digitales (ficheros TIGER) y datos de población del censo americano de 1990. Los sistemas SIG se utilizan para recoger, almacenar y analizar la ubicación de los objetos (por ej., los límites de las zonas de servicio de las bibliotecas públicas) en relación con otros datos geográficos (por ej., la distancia media que un usuario recorre para llegar a una sucursal de biblioteca pública).

La muestra de las bibliotecas públicas que se identificaron usando los sistemas SIG fue de 3.536, es decir, más del 20% de las 16.000 bibliotecas de la nación. El grupo minoritario con la mayor representación en esta selección inicial era el afroamericano, con 2.297 centros. La representación de los otros grupos minoritarios estaba formada por hispanos con 932, las personas de origen asiático procedentes de las islas del Pacífico con 166, los indios nativos americanos con 74, otras razas con 317 y los grupos de raza blanca y bajos ingresos con 864.

A continuación, se seleccionó una muestra estratificada de los barrios donde la mayoría de la población son minorías y donde la mayoría son de raza blanca y de bajos ingresos de modo que estuviesen representadas las cuatro principales regiones de los Estados Unidos (noroeste, sur, medio oeste y oeste) y dentro de cada región diferentes tipos de bibliotecas (es decir, central, sucursal de barrio y rural). Puesto que este estudio buscaba la participación de las bibliotecas que atienden a los principales grupos minoritarios, se seleccionó una muestra no proporcional de toda la población inicial para conseguir que los grupos estuviesen representados con la misma proporción. Además, este subgrupo de 495 bibliotecas se redujo aún más añadiendo el requisito de que la biblioteca tuviese al menos dos grupos minoritarios (es decir, afroamericanos, indios nativos americanos/nativos de Alaska o Hawái, asiáticos procedentes de las islas del Pacífico, hispanos o mayoría blanca de bajos ingresos) en un radio de un kilómetro y medio según el censo.

3.2 Elaboración de un cuestionario y selección final de las bibliotecas participantes

Después de la selección de la muestra de 495 bibliotecas, los investigadores elaboraron un cuestionario para identificar y recoger información principalmente sobre los hábitos de recogida de datos ya existentes que enviaron a cada una de las bibliotecas seleccionadas.

Las categorías de datos recogidos por el cuestionario incluían información básica de la biblioteca, estadísticas de uso anual y funciones de la biblioteca⁸. El cuestionario también preguntaba a los bibliotecarios que confirmaran la identidad de los grupos minoritarios a los que atendían ya que los datos del censo se habían recogido en 1989.

A aquellas bibliotecas que no contestaron se les volvió a enviar el cuestionario y se les llamó por teléfono para determinar su predisposición a participar en el estudio. Aquellas que decidieron no participar fueron sustituidas al azar por otras bibliotecas de las mismas características en cuanto a situación geográfica y tipo. Uno de los requisitos para que las bibliotecas pudieran participar en el estudio es que hubiesen devuelto el cuestionario debidamente cumplimentado, lo cual hicieron un total de 177.

⁸ El cuestionario recogió mucha más información pero aquí sólo se presentan aquellos datos más relevantes para el objetivo principal de este estudio.

A pesar de que al principio estaban de acuerdo en participar, algunas se excluyeron a sí mismas del proyecto a lo largo de los dos años que duró debido, entre otras razones, a la falta de personal (especialmente de personal técnico) o, por cualquier otra razón, como, por ejemplo, no poder participar activamente. El equipo de investigación, siendo consciente del trabajo añadido que suponía la participación, nunca le pidió a ninguna biblioteca que abandonase. Al final el total de bibliotecas participantes fue de 92 que, por su diversidad demográfica y dispersión geográfica, fueron consideradas adecuadas por los investigadores para dar respuesta a los objetivos iniciales de la investigación y ofrecer una visión de conjunto del uso que hacen de la bibliotecas las minorías y las mayorías blancas de bajos ingresos.

3.3 Selección de bibliotecas donde realizar una prueba inicial

El objetivo principal de este proyecto era demostrar el valor de recoger indicadores sobre el uso de las bibliotecas y desarrollar metodologías normalizadas para recoger este tipo de datos en las bibliotecas. Los investigadores decidieron comprobar de antemano el método que iban a utilizar con algunas bibliotecas que se ofrecieron a participar voluntariamente para asegurarse de que la recogida de datos sería viable en el funcionamiento diario de una biblioteca pública.

Las cinco bibliotecas que participaron en esta prueba inicial fueron las siguientes: Biblioteca Pública de Chicago, Biblioteca Pública de Denver, Biblioteca Pública del Condado de los Ángeles, Biblioteca Pública del Condado Charlotte-Mecklenberg (Carolina del Norte) y Biblioteca Pública del Condado Robeson (Lumberton, Carolina del Norte). Antes de llevar a cabo esta prueba piloto a nivel nacional, se realizó una prueba en la biblioteca local de Bainbridge perteneciente a la red de bibliotecas públicas del suroeste de Georgia.

3.4 Desarrollo de nuevos índices de uso

A partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios, de las entrevistas con el personal de las bibliotecas donde se realizó la prueba piloto y la formación y experiencia del equipo investigador, se desarrollaron nuevos índices de uso y se adaptaron los existentes. Los resultados del cuestionario mostraban que la mayoría de las bibliotecas (95%) podrían suministrar información sobre las estadísticas básicas (por ej., el préstamo, datos de los lectores, recursos informáticos y asistencia a las actividades organizadas en la propia biblioteca). Otros datos sobre los que se dio menos información, aunque todas las bibliotecas los recogen, eran el número de nuevos usuarios, las visitas, las preguntas de referencia, el uso dentro de la biblioteca y la asistencia a actividades organizadas fuera de la biblioteca (75-85%). Otros datos sobre los que apenas se dio información estaban relacionados con las páginas web consultadas y el acceso a las bases de datos electrónicas. La mayoría de las bibliotecas manifestaron que su función principal es “suministrar información sobre temas de actualidad y mantener los fondos actualizados” (61%) y “dar información de tipo general” y “apoyo a la educación formal” (59% cada una). Los resultados del cuestionario también nos sugirieron que la mayoría de los datos suministrados por las bibliotecas eran “estimaciones” (excepto por el préstamo) ya que muchas de las cifras dadas terminaban con uno o dos ceros lo que nos indicaba que eran totales aproximados. Esto reforzó la idea de que se necesitaba mayor precisión en la recogida de estadísticas de uso nuevas y las ya tradicionales y, para ello, se introdujeron metodologías más sistemáticas y la ayuda de las nuevas tecnologías.

3.4.1 Indicadores complementarios

Se diseñaron procedimientos para identificar indicadores de uso que complementasen las estadísticas que ya se estaban recogiendo. Para ello, se probaron y perfeccionaron diferentes combinaciones de estos nuevos indicadores en las cinco bibliotecas seleccionadas para la prueba inicial antes de aplicarlos a las demás instituciones que participaron en el estudio.

Las categorías finales elegidas para la recogida de datos representan un término medio entre lo que idealmente se debería recoger y lo que es razonable esperar que las bibliotecas puedan recoger ya que, con frecuencia, están a cargo de sólo una o dos personas. Algunos indicadores de uso ya existentes (por ej., el uso de los materiales dentro de la propia biblioteca) fueron modificados con objeto de que ofrecieran un nivel de detalle no previsto hasta ahora recogiendo el número de clasificación bien de Dewey o de la Biblioteca del Congreso de cada libro consultado. También se utilizó como indicador la lengua del material usado en la biblioteca (Inglés, Español, Otro).

3.4.2 Indicadores específicos para las bibliotecas de barrio

Quizás lo más importante es que cada categoría contenía subcategorías de uso específico que cada biblioteca podía definir según sus necesidades. Esto ofrecía la posibilidad de recoger datos a nivel local sobre el uso, los materiales y las actividades programadas por una biblioteca específica que, de otro modo, no se podrían tener si se utilizase una hoja de recogida de datos única para todas las bibliotecas. Por ejemplo, en la subcategoría “Idioma del material” además de inglés y español una biblioteca en cuestión podría añadir ‘vietnamita’ o ‘croata’. En la subcategoría “Tipo de pregunta” se podría añadir “ayuda con la declaración de la renta” o el “Formato del material” podría ser partitura u obra de arte. Esta metodología permitió normalizar muchos de los datos recogidos aunque, al mismo tiempo, permitía la flexibilidad de recoger datos específicos a las condiciones particulares de cada biblioteca

3.4.3 Tres categorías de recogida de datos sobre el uso interno

En su formato final, el proyecto utilizó tres categorías para recoger datos sobre el uso interno de la biblioteca. La hoja final de recogida de datos, convenientemente plastificada, constaba de cada una de las categorías y subcategorías acompañadas de sus correspondientes códigos de barras para facilitar la recogida de datos de forma mecánica. Los tipos de datos recogidos en cada una de las categorías son los siguientes:

Categoría 1: Uso interno de los materiales.

1. Formato del material (por ej., libro, revista, periódico).
2. Cantidad.
3. Idioma (por ej., español, inglés).
4. Estado de préstamo (es decir, disponible al préstamo, excluido del préstamo).
5. Tipo de material (fácil, juvenil, adultos, impreso en letras grandes).
6. Clasificación Decimal de Dewey (decenas y centenas) o de la Biblioteca del Congreso (dos letras iniciales).

Categoría 2: Atención al usuario.

1. Tipo de operación (es decir, en persona, por teléfono, a través del ordenador).
2. Edad del usuario (por ej., preescolar, juvenil, adulto).
3. Tipo de pregunta (por ej., viaje, trabajo de clase, genealogía).

4. Tiempo para responder la pregunta (por ej., de 1 a 5 minutos, de 6 a 15 minutos).

Categoría 3: Actividades realizadas por los usuarios.

1. Ubicación en la biblioteca (por ej., sala de adultos, sala de tareas escolares).
2. Actividad del usuario (por ej., lectura, consultando los estantes, utilizando el ordenador, participando en actividad programada por la biblioteca).
3. Aplicación informática usada (si procede).
4. Número de usuarios en cada actividad.
5. Edad del usuario (por ej., preescolar).

3.5 Diseño de un nuevo sistema de recogida de datos

Además, uno de los principales objetivos de este proyecto fue demostrar la posibilidad y la conveniencia de utilizar tecnología portátil para simplificar y normalizar el proceso de recogida de datos. La idea era que si se simplifica este proceso, es posible recoger datos más detallados que si se hace manualmente.

Cuando se hizo este estudio, no eran común todavía las redes inalámbricas, los PDA (ordenadores personales parecidos a las agendas digitales) y los PC tablilla (*tablet PC*). Además, el equipo de investigación pensó que el uso de un escáner de código de barras sería el método más eficaz de introducir datos de un modo rápido y seguro y, en consecuencia, optó por utilizar un instrumento portátil de recogida de datos (*PDC*) con un escáner de código barras incorporado.

3.5.1 Hojas codificadas de recogida de datos y el PDC

Para recoger los datos, el bibliotecario encendía el *PDC* y seleccionaba el programa de recogida de datos para cada una de las tres categorías. Además, contaba con hojas de recogida de datos plastificadas con códigos de barras asignados a cada una de las respuestas predefinidas que podía escanear con sólo pulsar el botón del escáner del *PDC*. Al finalizar la recogida de datos diaria, el bibliotecario conectaba el *PDC* al ordenador de la biblioteca para copiar los datos y enviarlos al equipo de investigación para su posterior análisis.

3.5.2 Manual de procedimiento

Para garantizar la uniformidad y la normalización de la recogida de datos, el equipo de investigación confeccionó un tutorial⁹ sobre el uso del *PDC* que constaba de dos secciones: la primera era una introducción a los índices de uso así como un análisis del objetivo de la recogida de datos y la segunda describía la tecnología usada y contenía instrucciones de cómo usar el equipo y cómo transferir los datos del *PDC* al ordenador de la biblioteca.

El equipo de investigación diseñó los programas de recogida de datos personalizados para cada biblioteca y los instaló en cada uno de los *PDC* antes de enviarlos a las bibliotecas participantes. El proceso completo de recogida de datos, el diseño de la página con los códigos de barras y el manual de usuario se comprobaron en la biblioteca de la institución a la que pertenecía el equipo de investigación y, además, se usaron extensamente en las cinco bibliotecas piloto. Después de haber introducido las revisiones necesarias, se envió todo el material a las bibliotecas participantes.

⁹ Para obtener una copia dirijase a Dean K. Jue. GeoLib Program, Florida Resources and Environmental Analysis Center, Florida State University, C2200 University Center, Tallahassee, FL 32306, USA.

A continuación, se les pidió que recogieran estadísticas de uso de la biblioteca para cada una de las tres categorías mencionadas anteriormente cada tres meses durante el curso de un año. El manual contenía una programación para la recogida de datos trimestral con objeto de ayudar a las bibliotecas participantes a seleccionar horas y días al azar. Tras cada recogida de datos trimestral, las bibliotecas debían enviarlos al equipo de investigación y, seguidamente, éste les remitía un resumen de los resultados junto con una pequeña hoja informativa con sugerencias de cómo usarlos para mejorar el servicio.

3.6 Introducción de un sistema de información geográfica (SIG) en las bibliotecas piloto

Durante los dos años del proyecto se facilitó el uso de programas de gestión de información geográfica (SIG) a las cinco bibliotecas piloto que habían sido seleccionadas a partir del análisis que el equipo de investigación había hecho del perfil socioeconómico y demográfico de los barrios donde estaban situadas. El objetivo era ayudar a demostrar a los responsables de las bibliotecas la utilidad de los SIG: (1) para identificar a los usuarios potenciales (al igual que hizo el equipo de investigación en este proyecto) y (2) para tratar los datos de la biblioteca con objeto de analizar cómo otras decisiones alternativas podrían afectar a ciertos tipos de usuarios de la biblioteca o la accesibilidad a una biblioteca concreta. Ejemplos de datos que se podrían utilizar en este tipo de análisis incluyen proyecciones demográficas, ubicación de las escuelas y rutas de transporte público.

3.7 Realización de un cuestionario final a las bibliotecas participantes

Durante los últimos cuatro meses se envió un cuestionario final a las bibliotecas participantes pidiéndole que respondieran a tres preguntas generales: (1) hábitos de recogida de datos anteriores al estudio, (2) información obtenida sobre los usuarios y los no usuarios a través de las metodologías del proyecto y (3) planes y recomendaciones para futuras recogidas de datos. De los 92 participantes, 59 respondieron a este cuestionario.

4. ANÁLISIS DE LOS DATOS DE USO DE LA BIBLIOTECA

Este proyecto recopiló una gran cantidad de datos durante un período de dieciocho meses¹⁰, que se podrían analizar en su totalidad. No obstante, la idea principal de este proyecto era que el valor de los datos recogidos consistía en analizarlos por separado desde la perspectiva de las necesidades específicas de los diversos usuarios de la biblioteca. El objetivo del proyecto no era explicar las causas del porqué y cómo variaban los datos sino, más bien, confirmar que esto es así. El objeto de estudio de esta investigación fueron las minorías y los usuarios de raza blanca y de bajos ingresos por las razones mencionadas anteriormente.

Aunque la meta final del estudio era demostrar la viabilidad de la recogida y análisis de datos estadísticos a nivel de barrio, sería excesivo presentar los datos de las 92 bibliotecas que participaron en el estudio de un modo individual. Por otro lado, los datos se pueden analizar por separado para cada uno de los principales grupos de usuarios que fueron objeto de este estudio (es decir, grupos raciales y étnicos, grupos de edad, familias

¹⁰ La mayoría de los datos se pueden descargar de la página web del proyecto, <<http://www.geolib.org/projects.cfm>>, en "Completed projects, Department of Education".

de bajos ingresos), del mismo modo que una biblioteca podría describir sus principales grupos de usuarios.

Esta manera de presentar los datos necesita una explicación. Muchas de las bibliotecas participantes servían a más de una categoría de usuarios (por ej., afroamericanos e hispanos, asiáticos americanos y familias de raza blanca y bajos ingresos o incluso a tres o cuatro de los grupos estudiados).

Como se indicó anteriormente, se le pidió al personal bibliotecario que confirmara qué minorías étnicas o grupo mayoritario de raza blanca y bajos ingresos servía su biblioteca. Si se detectaba una biblioteca que servía a más de un 50% de indios nativos americanos y asiáticos americanos, los datos recogidos se utilizaban para realizar los análisis correspondientes a cada uno de estos grupos. Parte de la razón fundamental por la que se tomó esta decisión fue que un bibliotecario no podía estar seguro de que un usuario era del tipo tal (por ej., de bajos ingresos) sin preguntarle directamente. Ni tampoco uno podía estar seguro a primera vista de que un individuo de aspecto asiático no fuese además de ascendencia hispana. En este estudio se consideró adecuado realizar este tipo de verificación por las siguientes razones:

- El objetivo de este estudio era demostrar la viabilidad de la recogida de cierto tipo de datos, no presentar datos totales representativos y significativos estadísticamente. Las herramientas y métodos utilizados en la recogida de datos también son resultados del estudio.
- Aunque las diferencias entre los grupos de usuarios se confunden en parte por la inclusión de usuarios de grupos diferentes (por ej., usuarios hispanos de una biblioteca que también sirve a afroamericanos), las tendencias globales están claras. La Tabla 1 ilustra esta idea en el caso de un biblioteca específica que sirve a un grupo único de usuarios (hispanos) en relación con el patrón general observado en todas las bibliotecas que sirven a poblaciones de hispanos. Hay una similitud general en las actividades realizadas por los usuarios (por ej., es obvio que los índices de consulta de los estantes y lectura/escritura son superiores a los de uso del ordenador, a las búsquedas genealógicas y a la redacción de curriculums).

Aunque los datos se sumaron para presentar los resultados de forma más concisa, el valor de este estudio es el desarrollo y demostración de metodologías para llegar a una descripción más detallada y precisa del uso interno de la biblioteca por los diferentes grupos de usuarios.

Actividad del usuario	Biblioteca n° 1595		Todas las bibliotecas hispanas	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
En el mostrador de referencia	2	0,09	1495	1,96
Consultando las estanterías	680	31,44	15.999	20,94
Búsquedas genealógicas	-	0,00	36	0,05
Actividades o giras	22	1,02	4189	5,48
Leyendo/Escribiendo	665	30,74	17.564	22,99
Redacción del curriculums	-	0,00	27	0,04
Seminarios	64	2,96	1128	1,48
Usando el ordenador	329	15,21	9996	13,08
Usando la fotocopidora	30	1,39	1351	1,77
Otras actividades	371	17,15	24.623	15,86
Total de observaciones	2163	100,00	76.408	100,00

Tabla 1. Uso en una biblioteca de mayoría hispana comparado con todas las otras bibliotecas con usuarios hispanos.

4.1 Uso de los materiales en la propia biblioteca

El uso de los materiales en la propia biblioteca se recogió mediante un muestreo. El personal de la biblioteca le pidió a los usuarios que no volvieran a colocar los fondos utilizados dentro de la biblioteca en los estantes durante el período de recogida de datos y, a continuación, procesaron los datos de este material (por ej., su formato, si iba dirigido a adultos, jóvenes o niños), incluido, si era pertinente, el número de clasificación de Dewey o de la Biblioteca del Congreso.

La Tabla 2 presenta los dos tipos principales de materiales usados en la biblioteca clasificados por grupo étnico y por público al que iban dirigidos (es decir, adultos, jóvenes, adolescentes, texto impreso en letra grande, ciegos/discapacitados).

Si analizamos la tabla según el grupo étnico, las dos materias principales buscadas por tres de los grupos raciales (afroamericanos, asiático americanos e hispanos) son ficción (narrativa) y tecnología con aproximadamente los mismos porcentajes. Por el contrario, la ficción es la materia más leída en las bibliotecas frecuentadas por los indios nativos americanos y las mayorías blancas de bajos ingresos.

Otro resultado de este estudio es el asiduo uso de los materiales sobre ciencias naturales y matemáticas por los niños, que contrasta con el poco uso que hacen de este material los jóvenes y adultos. Estos dos ejemplos del uso de los materiales dentro de la biblioteca podría utilizarse para la redistribución del presupuesto dedicado al desarrollo de la colección.

La Tabla 3 presenta datos sobre el uso de los programas informáticos por los diferentes grupos analizados en este estudio. Todos los grupos utilizan Internet y el correo electrónico con mayor frecuencia. Además, los procesadores de texto son más usados en las bibliotecas que atienden a usuarios afroamericanos y a mayorías blancas de bajos ingresos que en las bibliotecas que sirven a otros grupos minoritarios. El uso del catálogo en línea es menos frecuente en las bibliotecas públicas que atienden a grupos afroamericanos y a mayorías blancas de bajos ingresos al igual que los programas educativos son también menos usados en las bibliotecas que atienden a los indios nativos americanos. Aunque la

metodología utilizada en este estudio a nivel nacional no sirve para determinar con certeza las razones para esta disparidad de los resultados encontrados, el bibliotecario puede utilizar esta metodología de recogida de datos combinándola con su experiencia e información obtenida sobre los usuarios para crear un perfil de los usuarios de su biblioteca.

Público al que van dirigidos	Afroamericanos	Asiático americanos	Hispanos	Indios nativos americanos	Mayoría blanca de bajos ingresos
Adultos	Tecnología (17%) Ficción (16%)	Ficción (19%) Tecnología (16%)	Ficción (19%) Tecnología (19%)	Ficción (28%) Generalidades (12%)	Ficción (31%) Tecnología (16%)
Jóvenes	Ficción (42%) Ciencias Naturales/ Matemáticas (14%)	Ficción (45%) Ciencias Naturales/ Matemáticas (16%)	Ficción (40%) Ciencias Naturales/ Matemáticas (16%)	Ficción (30%) Tecnología (19%)	Ficción (42%) Ciencias Naturales/ Matemáticas (14%)
Adolescentes	Ficción (41%) Ciencias Sociales (10%)	Ficción (36%) Arte (19%)	Ficción (44%) Arte (11%)	Ficción (35%) Arte (17%)	Ficción (57%) Tecnología (7%)
Material impreso en letra grande	Ficción (60%) Biografía (13%)	Ficción (85%) Biografía (8%)	Ficción (61%) Religión (6%)	Ficción (50%) Generalidades (50%)	Ficción (90%) Biografía (3%)
Ciegos o Discapacitados	Ficción (16%) Biografía (40%)	Biografía (44%) Religión (28%)	Biografía (25%) Ciencias Sociales (22%)	– –	Ficción (76%) Ciencias Sociales (24%)

Tabla 2. Comparación de los dos tipos de material más usados en la biblioteca según el público al que van dirigidos y el grupo de usuarios.

Programas informáticos	Afroamericanos		Asiáticos americanos		Hispanos		Indios nativos americanos		Mayorías blancas de bajos ingresos	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Internet/ correo-e	6.231	39,33	1.545	41,52	3.966	39,60	187	37,10	4.195	42,28
Catálogos en línea	2.372	14,97	955	25,67	2.509	25,05	154	30,56	1.654	16,67
Procesadores de texto	2.973	18,77	302	8,12	836	8,35	46	9,13	1.560	15,72
Programas educativos	1.312	8,28	350	9,41	826	8,25	4	0,79	823	8,29
Juegos	1.522	9,61	251	6,75	1.035	10,34	35	6,94	905	9,12
Bases de datos en línea	805	5,08	134	3,60	273	2,73	25	4,96	355	3,58
Otros	628	3,96	184	4,94	569	5,68	53	10,52	430	4,33
Total	15.843	100,00	3.721	100,00	10.014	100,00	504	100,00	9.922	100,00

Tabla 3. Comparación de los programas informáticos utilizados por los diferentes grupos estudiados.

4.2 Ayuda por parte del bibliotecario

Los datos sobre la ayuda que prestaron los bibliotecarios a los usuarios se recogieron mediante un muestreo. En lugar de llevar un simple cómputo del número de preguntas que los usuarios hacían, se le pidió al personal que anotara la categoría general de las preguntas (por ej., uso del ordenador, genealogía, etc.) y el tiempo que tardaron en responderlas.

La Tabla 4 muestra las principales preguntas hechas por los usuarios, desglosadas por los grupos minoritarios, étnicos y de bajos ingresos que participaron en este estudio. Las preguntas relacionadas con la educación y las tareas escolares fueron las más frecuentes en las bibliotecas que sirven a las comunidades de asiáticos americanos, seguidas de aquellas que sirven a comunidades con un alto número de hispanos. Las preguntas relacionadas con el uso del ordenador fueron las más frecuentes en las bibliotecas que atienden a afroamericanos así como a las familias de raza blanca y de bajos ingresos. La mayoría de las preguntas realizadas por los indios nativos americanos pertenecían a la categoría de ocio y entretenimiento. Además, en las bibliotecas que sirven a estos grupos de usuarios se realizaron más preguntas sobre genealogía que en las bibliotecas que atienden a los otros grupos.

¿Por qué existían estas diferencias? En primer lugar, habría que aclarar que no se intentó controlar los recursos disponibles en las diferentes bibliotecas como variable. No obstante, las Tablas 3 y 4 muestran claramente que existen diferencias en la forma en la que diferentes grupos usan la bibliotecas. Los directores y responsables de la biblioteca deben tener en cuenta la ubicación de la biblioteca y el grupo de usuarios específico al que sirve para adecuar sus servicios a sus usuarios potenciales.

Preguntas de los usuarios	Afroamericanos		Asiático americanos		Hispanos		Indios nativos americanos		Mayorías blancas de bajos ingresos	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Uso del ordenador	5274	16,43	2260	19,17	3864	15,17	178	7,18	4031	19,46
Educación/deberes	4653	14,49	2568	21,78	4990	19,59	337	13,60	2752	13,29
Ocio/entretenimiento	2276	7,09	1013	8,59	2656	10,43	437	17,64	1322	6,38
Asesoramiento	1711	5,33	443	3,76	1082	4,25	112	4,52	1057	5,19
Negocios	798	2,49	262	2,22	546	2,14	77	3,11	531	2,56
Genealogía	190	0,59	65	0,55	134	0,53	122	4,92	380	1,83
Otros	17.203	53,58	5177	43,92	12.198	47,89	1215	49,03	10.642	51,37
Total de preguntas	32.105	100,00	11.788	100,00	25.470	100,00	2478	100,00	20.715	100,00

Tabla 4. Comparación de una selección de preguntas de los usuarios según los diferentes grupos estudiados.

4.3 Actividades dentro de la biblioteca

En este caso, el personal de la biblioteca también utilizó el muestreo para recoger los datos sobre las actividades que realizan los lectores dentro de la biblioteca recorriéndola a una hora determinada y anotando qué estaba haciendo cada usuario en ese momento. Para

que estas muestras fuera representativas se realizaron durante todas las horas que la biblioteca estaba abierta.

La Tabla 5 presenta de manera desglosada las principales actividades que se observaron dentro de las bibliotecas que sirven a diferentes tipos de usuarios. Para todos los grupos, la actividad principal fue la lectura/escritura o la consulta de los estantes que representa entre el 30 y el 50% del total de actividades. En este estudio, el porcentaje de uso del ordenador es menor entre los indios nativos americanos y los asiáticos americanos.

La Tabla 6 desglosa las principales actividades por grupo de edad. Los resultados corroboran lo que ya se sabe sobre el uso de la biblioteca por los diferentes grupos de edad. La mayoría de los usuarios en edad preescolar visitan la biblioteca para asistir a las actividades programadas. A los adultos es más probable encontrarlos utilizando los ordenadores que a cualquier otro grupo. Los adultos y los mayores realizan principalmente búsquedas genealógicas.

Actividad del usuario	Afroamericanos		Asiático americanos		Hispanos		Indios nativos americanos		Mayorías blancas de bajos ingresos	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Leyendo/ escribiendo	16.784	18,74	10.107	27,27	17.564	22,99	1.098	16,83	12.561	18,68
Consultando estantes	15.200	16,97	8.321	22,45	15.999	20,94	1.802	27,63	12.487	18,57
Usando el ordenador	15.814	17,65	3.713	10,02	9.996	13,08	496	7,60	9.893	14,71
Sacando en préstamo/ carné de lector	8.309	9,28	3.693	9,96	7.944	10,40	761	11,67	7.826	11,64
Programa de la biblioteca/ visita guiada	6.109	6,82	1.441	3,89	4.189	5,48	387	5,93	4.737	7,05
Sentado solo/con otros	5.261	5,87	2.714	7,32	4.471	5,85	316	4,84	3.956	5,88
Tareas escolares	5.629	6,28	1.176	3,17	3.254	4,26	160	2,45	1.870	2,78
Programa bibliotecario	2.774	3,10	328	0,88	1.158	1,52	23	0,35	2.563	3,81
Otras actividades	13.694	15,29	5.574	15,04	11.473	15,02	1.480	22,69	11.343	16,87
Total de observaciones	89.574	100,00	37.067	100,00	76.408	100,00	6.523	100,00	67.236	100,00

Tabla 5. Comparación de una selección de las actividades de los usuarios según los diferentes grupos estudiados.

Actividad del usuario	del Adulto		Joven		Adolescente		Mayor		Preescolar	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Leyendo/Escribiendo	16.922	24,11	6.042	14,20	4.436	17,84	2.473	35,91	757	7,78
Consultando los estantes	14.778	21,06	7.645	17,97	3.876	15,59	1.314	19,08	1.270	13,06
Usando el ordenador	9.030	12,87	7.084	16,65	5.437	21,86	442	6,42	440	4,52
Sacando en préstamo/ carné de lector	14.778	21,06	4.607	10,83	1.968	7,91	868	12,61	609	6,26
Programa de la biblioteca/ visita guiada	2.252	3,21	1.904	4,48	687	2,76	235	3,41	2.752	28,29
Sentado solo/con otros	4.384	6,25	1.093	2,57	1.647	6,62	375	5,45	384	3,95
Tareas escolares	633	0,90	4.644	10,92	3.024	12,16	36	0,52	73	0,75
Búsqueda genealógica	423	0,60	2	0,00	53	0,21	112	1,63	1	0,01
Otras actividades	6.980	9,95	9.521	22,38	3.742	15,05	1.031	14,97	3.442	35,38
Total de observaciones*	70.180	100,00	42.542	100,00	24.870	100,00	6.886	100,00	9.728	100,00

Tabla 6. Comparación de una selección de las actividades de los usuarios según las edades.

*El número total de observaciones de esta tabla (154.206) no suma el total de observaciones de este estudio (155.218) debido a que hay 1.012 observaciones cuya categoría de edad es “desconocida”.

Como en el caso de la ayuda prestada por los bibliotecarios del apartado anterior, las actividades reales que se desarrollan dentro de la biblioteca pueden depender no sólo de las características étnicas o económicas de la población a la que sirve sino también de otras características como la edad.

5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo de este proyecto fue presentar una visión global, por primera vez, del comportamiento de los usuarios dentro de diferentes tipos de biblioteca públicas que atienden a diferentes tipos de minorías y a usuarios de raza blanca y bajos ingresos. Los datos recogidos en este estudio corroboran que efectivamente hay diferencias en la forma y la frecuencia de uso dentro de las bibliotecas que atienden a usuarios no tradicionales (es decir, minorías o mayorías blancas de bajos ingresos).

Aunque es posible examinar y analizar con mayor detalle las diferencias puestas de manifiesto en este estudio, el equipo de investigación pensaba que si se hiciera esto se perdería la visión de conjunto. El resultado más importante de este estudio es la necesidad crítica de que los directores de bibliotecas y otros responsables a nivel local recojan y analicen datos de uso sobre las bibliotecas públicas. Este estudio además demuestra la posibilidad de recoger indicadores sobre el uso dentro de la biblioteca diferentes de los

tradicionales y su importancia para asegurar que las decisiones vitales sobre los servicios bibliotecarios que se tomen no se basen sólo en las estadísticas de préstamo.

Claramente, los servicios bibliotecarios dirigidos a poblaciones específicas pueden ser más eficaces si se dirigen a los grupos concretos que componen el público al que sirve la biblioteca en cuestión, más que a un “usuario medio ficticio” en una “biblioteca tipo medio” no existente de un sistema bibliotecario. La Tabla 7 sustenta esta idea comparando el uso en una biblioteca concreta con la suma total de todas las otras bibliotecas que participaron en el estudio. El porcentaje mayor de lectura, escritura y seminarios en esta biblioteca predominantemente hispana es de interés para el director y el personal de esta biblioteca específica. Esta idea se hubiera perdido en el “mar” de los datos al nivel del sistema. Este problema se acentúa cuando el grupo de usuarios en cuestión constituye un pequeño porcentaje del total de usuarios del sistema.

Actividad del usuario	Biblioteca nº 1595		Todas las bibliotecas	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
En el mostrador de referencia	2	0,09	3765	2,43
Consultando las estanterías	680	31,44	29.346	18,91
Búsquedas genealógicas	-	0,00	567	0,37
Actividades o giras	22	1,02	10.715	6,90
Leyendo/Escribiendo	665	30,74	29.682	19,12
Redacción del currículums	-	0,00	441	0,28
Seminarios	64	2,96	1705	1,10
Usando el ordenador	329	15,21	23.418	15,09
Usando la fotocopidora	30	1,39	3592	2,31
Otras actividades	371	17,15	51.987	33,49
Total de observaciones	2163	100,00	155.218	100,00

Tabla 7. Biblioteca nº 1595: uso en relación con otras bibliotecas.

En el pasado, el tratamiento detallado de los datos a nivel de una biblioteca concreta era una tarea engorrosa y laboriosa. No obstante, en la actualidad la tecnología ayuda a superar la mayoría de estos problemas y permite diferentes tipos de combinaciones rápidas de este tipo de datos. Los directores de las bibliotecas públicas y otros responsables de tomar decisiones no debería permitir que las limitaciones del pasado dificulten la recogida de datos que, por otro lado, podría demostrar ser muy valiosa para conocer y satisfacer las necesidades de la diversidad de usuarios de la biblioteca actual.

5. 1 Impacto del proyecto en las bibliotecas participantes

La recogida detallada de datos sobre el uso dentro de la biblioteca supone que el personal tiene que dedicar un tiempo que le es escaso, aunque la mayoría de los directores de las bibliotecas públicas son partidarios de recoger este tipo de datos para tomar decisiones que conduzcan a un mejor servido para los usuarios. Esta es la clave para el futuro del tipo de recogida de datos demostrada en este estudio. Como parte de este proyecto, era muy importante proporcionar un beneficio remitiendo informes de los análisis de los datos trimestrales a los directores de las bibliotecas. Para la mayoría de ellos, la recogida de datos sobre el uso dentro de la biblioteca no era nada nuevo, pero no era algo que se realizara sistemáticamente o con ningún beneficio aparente.

5.1.1 Resultados de los cuestionarios finales

La mayoría de las bibliotecas (más del 90%) que respondieron al cuestionario final señalaron que con anterioridad a este proyecto recogían datos sobre el uso interno de la biblioteca, las cuestiones de referencia por teléfono o en persona y la asistencia a las actividades de un modo esporádico y no sistemático. La costumbre de contabilizar mediante la observación las actividades que realiza el usuario dentro de la biblioteca no la practicaba ninguna de las bibliotecas que participaron en este estudio. Entre las recomendaciones de los participantes estaba la de ofrecer algún tipo de beneficio o incentivo al personal encargado de recoger estos datos y más formación en el uso de los PDC (o cualquier otro tipo de tecnología más moderna).

La segunda categoría, información sobre los usuarios y los no usuarios, contenía unos datos muy dispares propios de cada una de las bibliotecas. La Tabla 8 muestra las respuestas generales que se dieron a la pregunta “¿Cómo le ayudó el proyecto a identificar carencias y obstáculos en el uso de los servicios?”.

Categoría	Bibliotecas (T=59)
Ayudó a tomar conciencia de quiénes son los no usuarios	17
Ayudó a tomar conciencia de las razones por las que no se utiliza la biblioteca	9
Ayudó a tomar conciencia de las necesidades de los usuarios en general	16
Ayudó a tomar conciencia de las necesidades de grupos específicos de usuarios	18
Ayudó al personal a conocer mejor los hábitos de uso de los usuarios	22

Tabla 8. Cómo le ayudó el proyecto a identificar carencias.

Otra pregunta de esta categoría era “¿Le ha incentivado el proyecto a llevar a cabo algunas de estas actuaciones?”. Las respuestas de las bibliotecas participantes señalaban que la recogida de datos sobre el uso interno de la biblioteca realmente tuvieron un efecto positivo sobre sus servicios en sólo un año desde su comienzo. La Tabla 9 muestra las medidas tomadas como consecuencia de los datos recogidos en este estudio. Otras actuaciones que no se incluyen en las categorías que se muestran en la Tabla 9 son el aumento del horario a tiempo parcial, cambio en los hábitos de compra y revisiones de la gestión de los fondos.

Categoría	Bibliotecas (T = 59)
Incremento del presupuesto general	9 bibliotecas (2 pendientes)
Incremento de la plantilla	6 bibliotecas
Incremento del presupuesto para la compra de material	7 bibliotecas
Incremento del presupuesto para tecnología	9 bibliotecas
Incremento de las actividades programadas de la biblioteca	14 bibliotecas
Incremento de los programas de extensión bibliotecaria	18 bibliotecas
Ampliación/reforma del edificio	6 bibliotecas
Edificio nuevo	2 bibliotecas

Tabla 9. Cómo utilizaron las bibliotecas los datos obtenidos en el proyecto.

Por lo tanto, un mínimo del 20% de las bibliotecas que participaron en este estudio dijeron que habían usado los datos para mejorar los servicios bibliotecarios en tan sólo un año desde que empezó su recogida.

Este número posiblemente aumente con el transcurso del tiempo a medida que los análisis de tendencias identifiquen otras actuaciones que se deberían emprender para mejorar los servicios bibliotecarios. Los resultados ponen de manifiesto la utilidad de recoger datos que midan todo tipo de uso de la biblioteca (no sólo el préstamo) en el diseño de servicios de bibliotecarios que mejor satisfagan las necesidades de usuarios específicos. En la actualidad, la tecnología inalámbrica que es más barata, más compacta y más versátil puede facilitar este tipo de recogida de datos y reducir el tiempo y el trabajo del personal.

En cuanto a una futura recogida de datos, de las 59 bibliotecas encuestadas, 27 dijeron que continuarían, 21 que no y una que “quizás”. Quince respondieron que les gustaría continuar colaborando con el equipo de investigación en el futuro, lo cual era previsible ya que a lo largo del estudio las bibliotecas con poco personal y con una afluencia de usuarios especialmente alta manifestaron al equipo de investigación el deseo de que su trabajo diario “se tuviese en cuenta”, a pesar del trabajo adicional que conlleva la recogida de nuevos datos.

5.1.2 Introducción de los sistemas de información geográfica (SIG)

La introducción de los SIG fue problemática. El equipo de investigación decidió en la última etapa del proyecto que el uso de los SIG por los bibliotecarios no era lógico o práctico debido a su dificultad de aprendizaje y a que las tareas diarias de la biblioteca tenían prioridad. Además, se llegó a la conclusión que era más importante saber qué preguntas podían responder los SIG. Por ejemplo, un director de biblioteca necesita saber el área de actuación geográfica de su biblioteca, su demografía y cambios en la población con el transcurso del tiempo. Los SIG pueden responder a estas preguntas rápidamente. La mayoría de los ayuntamientos en el momento cuando se realizó este estudio (y prácticamente todos hoy día) contaban con departamentos de planificación que utilizaban los SIG para facilitar la labor de otros organismos (por ej., los bomberos y la policía). Se decidió como objetivo primario para futuras investigaciones la formación continua en aspectos relacionados con las técnicas de estudio de mercado. Dos proyectos posteriores a éste se basaron en los resultados obtenidos en este estudio teniendo como objetivo facilitar el acceso a directores de bibliotecas y otros responsables a información geográfica como ayuda en la toma de decisiones¹¹.

6. CONCLUSIÓN

Esta primera visión puntual a nivel nacional del uso interno de las bibliotecas por usuarios pertenecientes a minorías y mayorías blancas de bajos ingresos demuestra claramente la necesidad de continuar recogiendo y mejorando este tipo de datos. A medida que la población americana se diversifica cada vez más, las bibliotecas públicas que atienden a comunidades específicas que no están familiarizadas con el concepto de la biblioteca

¹¹ Institute of Museum and Library Services National Leadership Grants, 1998 (C. M. Koontz y D. K. Jue) y 2002 (C. M. Koontz, D. K. Jue, C. McClure y J. Bertort).

pública deben disponer de indicadores alternativos para poder equipararse con las bibliotecas que atienden a unos mercados más tradicionales (es decir, usuarios que hacen un uso muy frecuente del préstamo). Este estudio resalta la importancia de recoger y usar este tipo de datos sobre los usuarios para identificar y responder de forma más precisa a los deseos y necesidades de información de la comunidad a la que se sirve. Para determinar estas necesidades lo mejor posible, los autores consideran que primero se debe determinar cuál es la zona geográfica a la que atiende cada biblioteca de los Estados Unidos.

Otros indicadores de uso de la biblioteca también son muy importantes incluso para las bibliotecas con unos niveles de préstamo relativamente elevados ya que en algunas el préstamo está disminuyendo (algunos piensan que esto se debe al uso cada vez mayor de Internet). Debido a esto, los organismos responsables de las bibliotecas públicas están exigiendo que se diversifique la recogida de indicadores de uso de la biblioteca.

Como consecuencia de que las bibliotecas americanas se enfrentan a unos recortes presupuestarios cada vez más severos, es imprescindible que todas las bibliotecas puedan justificar la importancia de sus servicios para los habitantes de su comunidad. Si no son capaces de hacer esto, correrán el riesgo de padecer recortes presupuestarios o incluso de cerrar.

Aunque los datos plasmados en este estudio fueron complicados de recoger de un modo sistemático hace unos años, esta situación está cambiando. Las dificultades encontradas en la recogida de este tipo de datos están desapareciendo rápidamente debido a los avances de la tecnología, junto con la reciente aparición de proyectos de investigación bibliotecaria basados en la web a los que los responsables de las bibliotecas pueden acceder fácilmente (Koonts & Jue, 2004; McClure & Bertot, 2001). Las metodologías utilizadas en este proyecto, junto con la tecnología inalámbrica del siglo XXI, ofrecen las herramientas necesarias para que el bibliotecario de hoy día pueda recoger los datos necesarios para atender mejor a la diversidad de comunidades de los Estados Unidos.

REFERENCIAS

- Brown, L., y Ormes, S. (2003). Equality of access. En Sara Ormes (Ed.), *EARL Networked Policy Taskgroup of The Library Association*. London: Library Association. Disponible en: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&_method=externObjLink&_locator=url&_cdi=6577&_plusSign=%2B&_targetURL=http%253A%252F%252Fwww.ukoln.ac.uk%252Fpublic%252Fearl%252Fissuuepapers%252Fequality.html. [Consultado el 15 de agosto, 2003].
- Chu, C. M. (1998). Expanding the literacy of linguistic minorities: Coping skills and successful transition across diverse communities. En *64th IFLA General Conference, August 16–August 21, 1998*. Disponible en: http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&_method=externObjLink&_locator=url&_cdi=6577&_plusSign=%2B&_targetURL=http%253A%252F%252Fwww.ifla.org.sg%252FIVifla64%252F07-153e.htm. [Consultado el 26 de agosto, 2003].
- R. E. Coughlin, F. Taieb and B. H. Stevens, *Urban analysis for branch library system planning*, Greenwood Press, Westport, CT (1972).

- R. Hayes and E. S. Palmer, The effects of distance upon use of libraries: Case studies based on a survey of users of the Los Angeles Public Library central library and branches, *Library Research* 5 (1983), pp. 67–100.
- E. Himmel and W. J. Wilson, Planning for results: A public library transformation process, a guidebook, American Library Association, Chicago, IL (1998).
- International Research Associates, Access to public libraries: A research report, American Library Association, Chicago, IL (1963).
- J. Janes, Counting what counts, *American Libraries* 34 (2003), p. 72.
- D. K. Jue, C. Koontz, J. A. Magpantay, K. C. Lance and A. M. Seidl, Using public libraries to provide technology access for individuals in poverty: A national analysis of library market areas using geographic information system, *Library & Information Science Research* 21 (1999), pp. 299–325.
- Koontz, C. (1990). *Market-based modeling for public library facility location and use forecasting*. Unpublished doctoral dissertation, Florida State University, Tallahassee.
- C. Koontz, Assessing public library service in majority–minority markets. Unpublished Carroll Preston Baber Research Grant report, American Library Association (1993).
- C. Koontz, Library facility siting and location handbook, Greenwood Press, Westport, CT (1997).
- C. Koontz, Technology-pied piper or playground bully, or, creating meaningful measures using emerging technologies, *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries & Information Services, Pittsburgh, PA*, Association of Research Libraries, Washington, DC (2001), pp. 31–36.
- C. Koontz and D. K. Jue, Unlock your demographics, *Library Journal* 129 (2004) (4), p. 32.
- Koontz, C., Jue., D. K., & Hodge S. K. (2002, April). *The vital role of public libraries in America and subsequent need for a unique methodology for determining e-rate discounts for public libraries: A white paper*. Tallahassee, FL: GeoLib. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science?_ob=RedirectURL&_method=externObjLink&_locator=url&_cdi=6577&_plusSign=%2B&_targetURL=http%253A%252F%252Fwww.geolib.org%252Fwhitepap.htm>. [Consultado el 2 de septiembre, 2004].
- C. R. McClure and J. C. Bertot, Evaluating networked information services: Techniques, policy and issues, Information Today, Medford, NJ (2001).
- E. S. Palmer, The effect of distance on public library use: A literature survey, *Library Research* 3 (1981), pp. 315–334.
- Public Library Association, Goals, guidelines, and standards committee, the public library mission statement and its imperatives for service, Public Library Association/American Library Association, Chicago, IL (1979).
- S. Shoham, S. Herskovitz and D. Metzger, Distribution of libraries in urban space and its effect on their use: The case of Tel Aviv, *Library & Information Science Research* 12 (1990), pp. 167–181.
- N. A. Van House, A time allocation theory of public library use, *Library & Information Science Research* 5 (1983), pp. 365–384.