



Factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública

Elsa Ramírez Leyva

Investigadora del CUIB

Introducción

La frecuencia con la que el usuario asiste a la biblioteca es un indicador que nos permite de una manera objetiva, estudiar algunas variables involucradas en el uso de los servicios bibliotecarios.

En toda biblioteca se busca, o se debería buscar, por un lado, una vinculación permanente con el usuario regular y, por otro, hacer de los usuarios potenciales, usuarios reales. Uno de los caminos a seguir para lograrlo es conocer cómo y por qué el usuario real se vincula con la biblioteca, con el fin de encontrar alternativas dirigidas a sensibilizar y atraer a los grupos de la comunidad que son susceptibles de ser transformados en usuarios de la biblioteca pública.

Si partimos de la premisa de que la mayoría de las personas tienen necesidades de información y que una parte considerable pueden ser satisfechas por la biblioteca, entonces es necesario no dejar como un fenómeno circunstancial el momento en el que el individuo requiere de una biblioteca y utilizar el recurso de la lectura.

Antecedentes

El presente artículo se basa en los datos obtenidos del estudio piloto realizado con la finalidad de probar el cuestionario que se utilizó más tarde para llevar a cabo la encuesta de usuarios de bibliotecas públicas en el área del

Distrito Federal. Por lo tanto, no pretende dar una generalización de los datos obtenidos, por el contrario, la intención es exponer algunos aspectos y reflexiones con respecto a la frecuencia del uso de la biblioteca en relación con diferentes factores que pueden influir en ella.

El estudio piloto se realizó en tres bibliotecas del Distrito Federal: Delegación Alvaro Obregón, José M. Othón de la Delegación Miguel Hidalgo y la México ubicada en la Delegación Cuauhtémoc. La encuesta se llevó a cabo durante una semana, de esos días, se eligieron dos al azar para hacer la encuesta en cada biblioteca.

La muestra de los usuarios encuestados se tomó tanto del turno matutino como del vespertino. La selección de las personas entrevistadas fue de tipo sistemático, uno de cada cinco usuarios de los que estuvieran en las salas de lectura, la cuota fue de 22 usuarios en cada biblioteca, es decir un total de 66 lectores.

VARIABLES tales como edad, ocupación, escolaridad, tiempo que permanecen en la biblioteca, nivel socioeconómico, fueron similares en los usuarios de las tres bibliotecas. Esto es importante subrayarlo, por que se puede inferir que los usuarios de las tres bibliotecas tienen las mismas necesidades de servicio bibliotecario; por lo tanto, se esperaría el mismo comportamiento en la frecuencia del uso de la biblioteca.

Durante el análisis de los datos obtenidos se encontraron cinco variables que pueden tener relación con la frecuencia del uso de la biblioteca, éstas se explicarán con detalle más adelante.

Frecuencia del uso de la biblioteca

La frecuencia del uso de las bibliotecas se identificó como el número de veces que el usuario asiste a la biblioteca para usar alguno de los recursos o servicios que ofrece. Para tal fin, se consideraron seis posibilidades: diario, tres veces a la semana, dos a la semana, una a la semana, de una a dos veces al mes.

Frecuencia del uso en las Bibliotecas Encuestadas						
Bibliotecas	1	2	3	4	5	6
Alvaro Obregón	9.09%	40.90%	27.27%	4.54%	4.54%	13.63%
José M. Othón	13.63%	27.27%	36.36%	9.09%	-	13.63%
México	9.09%	4.54%	9.09%	29.92%	27.27%	18.18%

- 1= Diario
 2= 3 veces a la semana
 3= 2 veces a la semana
 4= 1 vez a la semana
 5= 2 veces por mes
 6= 1 vez por mes

Los factores que se encontraron y que pueden influir en la frecuencia del uso de los servicios de bibliotecarios son:

1. El tiempo que invierten, regularmente los usuarios en llegar a la biblioteca.

En esta variables se consideró el tiempo en minutos que le toma al usuario desplazarse desde el lugar (casa, escuela, trabajo) de donde acostumbra salir para dirigirse a la biblioteca. La escala que se consideró de acuerdo con las respuestas fue de menos de 10 minutos hasta 120 minutos (dos horas). Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- En la biblioteca Delegacional Alvaro Obregón la mayoría de los usuarios, 36.36% invierten entre 21 y 30 minutos
- En la biblioteca José M. Othón el 59.09% de los usuarios invierten de 11 a 20 minutos
- La mayoría de los usuarios, 59.09% de la Biblioteca México invierten de 1 a 2 horas

Cuadro 1. Tiempo que invierte el usuario en llegar a la biblioteca

Bibliotecas	10 min.	11-20 min	21-30 min	31-59 min	60-120 min	Más de 2 horas
Biblioteca Delegacional Alvaro Obregón	22.72%	27.27%	36.36%	9.09%	4.54%	-
Biblioteca José M. Othón	13.63%	59.09%	22.72%	-	4.54%	-
Biblioteca México	-	-	27.27%	4.54%	55.55%	13.63%

1. Delegación política de donde proceden los usuarios.

Con el fin de identificar el área del Distrito Federal de donde usualmente proceden los usuarios de las bibliotecas encuestadas se consideró la delegación política en la que está ubicada su casa, trabajo y escuela, por lo general más del 90% contestaron que van de su casa a la biblioteca.

En la biblioteca Alvaro Obregón la mayoría, 45.45% de los usuarios proceden de la propia Delegación. Cabe señalar que el 36.36% indicaron que sus domicilios están ubicados dentro del perímetro de la Delegación Magdalena Contreras, la razón por la que asistía un alto porcentaje de usuarios de esa Delegación a esta biblioteca, se debía a que no contaba con los servicios bibliotecarios que satisficieran sus necesidades.

En la biblioteca México se encontró que, el 31.81% de los usuarios, proceden del Estado de México, específicamente de Ciudad Nezahualcoyotl. De los usuarios que residen en Delegaciones del Distrito Federal, la mayoría, 18.18% son de Iztapalapa.

Cuadro 2 Delegación Política de donde proceden los usuarios

Delegación de donde proceden los usuarios	Biblioteca Alvaro Obregón	Biblioteca José M. Othón	Biblioteca México
1. Alvaro Obregon	45.45%	18.18%	-
2. Azcapotzalco	-	-	-

3. Benito Juárez	-	13.63%	4.54%
4. Coyoacán	9.09%	-	4.54%
5. Cuajimalpa de Morelos	-	-	4.54%
6. Cuauhtémoc	-	9.09%	4.54%
7. Gustavo a. Madero	-	-	4.54%
8. Iztacalco	-	-	13.63%
9. Iztapalapa	4.54%	-	18.18%
10. Magdalena Contreras	36.36%	4.54%	-
11. Miguel Hidalgo	-	50.50%	-
12. Milpa Alta	-	-	-
13. Tláhuac	-	-	-
14. Tlalpan	4.54%	-	4.54%
15. Venustiano Carranza	-	-	9.09%
16. Xochimilco	-	-	-
Otros	-	-	31.81%
Estado de México*	-	-	-

* Del estado de México el 18% de los usuarios provienen de Ciudad Nezahualcoyotl.

2. Medio de transporte que le usuarios utiliza para acudir a la biblioteca

Se consideraron como medios de transportación los siguientes: a pie, bicicleta o motocicleta, autobús, taxi colectivo, metro, coche particular, dos transportes (que pueden ser una combinación de cualquiera de los antes citados).

Se encontró que el 59.09% de los usuarios de la biblioteca Alvaro Obregón se desplazan en autobús; el 50.50% de los usuarios de la biblioteca José M. Othón lo hacen a pie; el 55.55% de los usuarios de la bibliote-

ca México utilizan dos transportes, por lo general es autobús o taxi colectivo y metro.

Cuadro 3. Medio de transporte que utilizan los usuarios para llegar a la biblioteca

Bibliotecas	a pie	autobús	taxi colectivo	metro	coche particular	dos* transporte	Por bicicleta
Biblioteca Delegacional Alvaro Obregón	27.27%	50.09%	9.09%	-	9.09%	-	-
Biblioteca José M. Othón	50.50%	27.27%	4.54%	9.54%	4.54%	-	4.54%
Biblioteca México	4.54%	4.54%	-	31.81%	4.54%	55.55%	-

* el metro y taxi colectivo o autobús.

3. Razón por lo que eligieron usar la biblioteca.

De acuerdo con la respuesta de los usuarios, se identificaron los motivos por los que asisten a las Bibliotecas Alvaro Obregón y José M. Othón que son: en primer lugar la cercanía a sus domicilios, y en segundo, el encontrar la información requerida. En Biblioteca México un poco más de la mitad de los usuarios, 59.59%, asisten por que en ella encuentran la información que requieren y en segundo término por que es la única que conocen.

Cuadro 4. Razón por la cual eligieron la biblioteca

Bibliotecas	a	b	c	ch
Biblioteca Delegacional Alvaro Obregón	4.54%	4.54%	70.20%	18.18%
Biblioteca José M. Othón	4.54%	4.54%	81.81%	9.09%
Biblioteca México	18.18%	4.54%	13.63%	63.65%

- a. Es la única que conoce
- b. Cómoda, tranquila y tiene lugar
- c. Cercana o accesible para llegar a ella
- ch. Encuentra la información que necesita

5. El medio a través del cual el usuario conoció la biblioteca.

La forma por la que el usuario descubre la biblioteca se consideró un factor que puede influir en la vinculación del usuario con la biblioteca y la frecuencia con la que asiste.

Las formas se identificaron de acuerdo con las respuestas de los usuarios que fueron a través del profesor: un amigo o compañero; un familiar (por lo general hermano o hermana por que ellos la usan o la usaron) y ellos descubrieron por azar, o por que está ubicada en su camino cotidiano.

El resultado fue que la mayoría de los usuarios de las bibliotecas Alvaro Obregón y José M. Othón las descubrieron ellos mismos, en tanto que en la México el usuario la conoce a través de un amigo o compañero de la escuela, al igual que en las otras dos bibliotecas que ocupa el segundo medio para conocerla.

Cabe destacar que en las tres bibliotecas el profesor no tuvo un papel importante en cuanto a la orientación del alumno hacia la biblioteca. Algunos usuarios indicaron que el profesor les sugirió bibliotecas, las del congreso, la Iberoamericana y la México.

Cuadro 5. Medio por el cual se enteró de la existencia de la biblioteca

Bibliotecas	Profesor	Amigo o compañero	Familiar	Los descubrió él mismo
Biblioteca Delegacional Alvaro Obregón	4.54%	36.36%	13.13%	50.50%
Biblioteca José M. Othón	4.54%	31.81%	13.13%	50.50%
Biblioteca México	16.60%	45.45%	13.13%	40.40%

Discusión

Desde luego será necesario estudiar cada una de las variables, a fin de conocer el grado de influencia que ejercen en la frecuencia del uso de la biblioteca, al respecto Zweizing y Derwin¹ analizaron diferentes estudios de

usuarios en relación con el uso de la biblioteca, encontraron que la distancia o dificultad para llegar a la biblioteca no tiene una influencia significativa en la decisión del usuario que asiste con mayor o menor frecuencia, pero sí influye en el usuario que se ubica entre los dos rangos de uso. Otro estudio realizado por Mary Bigg² tiene como premisa que el uso está determinado por una predisposición o inclinación hacia las bibliotecas y el factor que incide en esta inclinación es el grado de educación de los usuarios; así también afirma que de los factores el demográfico es el de mayor influencia en el uso de la biblioteca.

Sin embargo en una serie de estudios de bibliotecas públicas norteamericanas e inglesas, analizadas por Susan Palmer³, mostraron que la distancia es determinante en el uso de la biblioteca: incluso en uno de los estudios se encontró que la proximidad influye más que el interés que se pueda tener en alguna materia.

En la ciudad de México, por sus dimensiones, las distancias y la transportación se han convertido en elementos determinantes de las afinidades y hábitos de sus habitantes.

En la biblioteca México se puede observar que la mitad de sus usuarios invierten en promedio 1:30 horas y utilizan dos transporte para llegar, la frecuencia es de una vez a la semana y cada quince días. En tanto que en las delegacionales José Othón la distancia promedio de la mayoría de los usuarios es de 15 a 25 minutos, su transportación la realiza a pie o en autobús, la fre-

- 1 Zweizing, Dougla and Brenda Derwin, "Public Library use, users, use: advances in Knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of American Public libraries" *Advances in Librarianship* v. 7, 1977, p. 238-243
- 2 D'Elia, George "the development and testing of conceptual model of public library user behavior" *Library quarterly* v.50 (4) 1980, p.428
- 3 Palmer, Susan. The effect of distance on public library use En *Library research* (3) p.316- 318. 1981

cuencia de uso es de 2 y 3 veces por semana. Como ellos mencionaron, la razón por la que eligieron esas bibliotecas es lo cercano a accesible para llegar a ella y en segundo término encuentra la información que necesita.

Conclusiones

Los factores que influyen en la elección y uso de la biblioteca pública son la accesibilidad para llegar a ella y la satisfacción de las necesidades mínimas de información de los usuarios, como se puede apreciar en los datos del cuadro 5. En el caso de la biblioteca México, la necesidad de los usuarios de obtener información es un poderoso motivador a pesar del tiempo que deben invertir para llegar o acudir a ella, pero la frecuencia de uso se reduce en comparación con las bibliotecas Alvaro Obregón y José M. Othón.

En la biblioteca México la información que ofrece su acervo responde a las necesidades de los usuarios y es el factor que atrae a usuarios de puntos distantes en donde no se cuenta con servicios bibliotecarios o éstos son muy deficientes, de acuerdo con los comentarios de los propios lectores.

Otro factor que considero, influye en la relación del usuario con la biblioteca, es la forma en que se vincula con ella. Como se observó en las bibliotecas Alvaro Obregón y José Othón, el propio usuario la descubre y toma la decisión de usarla: este hecho se facilita por la ubicación de las bibliotecas dentro de las delegaciones donde residen los lectores, elementos que refuerzan la asistencia.

La necesidad de información está presente en todos los individuos, por lo tanto, son susceptibles de transformarse en usuarios de bibliotecas, y dado que la biblioteca pública es una de las alternativas en potencia que tiene la población para satisfacer sus requerimientos, la mayor disponibilidad y efectividad de sus servicios será un elementos transformador en los hábitos relacionados con el uso de la biblioteca y la información, así como de la lectura.

BIBLIOGRAFÍA

- D'ELIA, G. "User satisfaction as a measure of public library performance". - En Library effectiveness: a state of the art/ N.K. Kaske and G. Jones, ed. - Chicago, Il American Library Association, 1980. -p.63 - 73.
- D'Elia, G. "The development and testing of conceptual model of public library user behavior" Library quarterly v.50: 410- 430. 1980.
- DÉLIA, G. "A Segmentation: the public library's current adult market, In Beyond PR: Marketing for Libraries / J. Elisner , ed. -New York: Bowker, 1981. -p. 37-42. - (LJ Special Report No 18).
- D'Elia, G. "A procedure for developing a typology of adult user of the public library " -Library Research 3: 123- 140. 1981.
- D'Elia, G. and S. Walsh. "User satisfaction with library service -a measure of public library performance?. -Library Quarterly 53: 109-133. 1983.
- HAYES, R.M. Evaluation of the Los Angeles Public Library: A Survey of the User and the General Public. - Los Angeles: GSLIS/UCLA, 1979.
- HAYES, ROBERT M. And Susan E. Palmer. "The effects of distance upon use of libraries: case studies based on a survey of users of Los Angeles Public Library - Central Library and branches". -Library _ information Science Research 5:67- 100. 1983.
- PALMER, e.S. "The effect of distance on public library use: a literature survey." Library research 3(1): 315 - 354. 1981.
- ZWEIZING, DOUGLAS and Brenda Derwin, "Public Library use, users, uses: advances in Knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of American Public libraries" Advances in Librarianship - v. 7. - 1977. -p. 231-255.