

## ¿QUÉ SABEMOS SOBRE EL USO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA?<sup>12</sup>

Ian M. Smith

**Resumen:** Se comparan los datos obtenidos de las bibliotecas del distrito de Westminster sobre lectores, frecuencia de préstamo y uso de la colección con estudios significativos sobre el uso de la biblioteca pública aparecidos en los últimos 50 años. El artículo examina el uso de la biblioteca pública y los factores sociales y demográficos que influyen sobre el mismo. El análisis sobre el uso del material audiovisual y de los libros indica que la demanda se centra principalmente en unos cuantos títulos y materias y su relación con la demanda comercial. Algunos aspectos del uso de la biblioteca pública han permanecido constantes durante al menos los últimos cincuenta años, sin importar la región geográfica. Las bibliotecas públicas se usan principalmente para la lectura de ocio, para el préstamo de obras recientes de creación literaria, para consultar obras relacionadas con intereses cotidianos inmediatos y para escuchar música pop. Los datos cuantitativos obtenidos de los sistemas bibliotecarios proporcionan una visión diferente, y probablemente más fiel, del uso de la biblioteca pública.

**Palabras Clave:** Bibliotecas públicas. Uso de la colección. Frecuencia del préstamo.

**Title:** What do we know about public library use?

**Abstract:** Data from Westminster Libraries on membership, borrowing frequency and stock use is compared with significant studies of public library use from the last 50 years. The article examines the extent of public library use, and the social and demographic factors influencing use. Analysis of book and audio-visual stock use indicates the concentration of demand on a few titles and subjects, and the relationship to what is in demand commercially. Aspects of public library use have remained constant over at least the last 50 years, and across geographical boundaries. Public libraries are used principally for leisure, for borrowing recent fiction, for useful non fiction related to immediate life interests, and for pop music. Quantitative data from library systems provide a different, probably more accurate, picture of the nature and extent of public library use.

**Keywords:** Public libraries. Stock use. Borrowing frequency.

### Introducción

Este estudio examina el uso de la biblioteca pública comparando estudios previos con datos estadísticos. La mayoría de los estudios realizados anteriormente han utilizado la encuesta para determinar qué tipo de lectores utilizan la biblioteca, aunque, en general, los encuestados no son objetivos y tienden a exagerar el uso que hacen de la misma. Si se comparan las encuestas con los datos cuantitativos obtenidos del sistema automatizado de la biblioteca se obtiene una idea más clara de las características más relevantes de cada método. Los resultados indican que una minoría utiliza la biblioteca, que de entre ésta sólo unos pocos lo hace regularmente y que el uso de la biblioteca ha cambiado poco durante los últimos 50-100 años.

Este estudio utiliza datos obtenidos del sistema automatizado de las bibliotecas de Westminster:

- Registro de usuarios.
- Circulación de la colección de adultos (sólo libros), música y vídeos.
- Frecuencia del uso del carnet de lector.
- Una muestra detallada de las solicitudes de libros que la biblioteca no tenía.

Las bibliotecas de Westminster también recogían información personal (edad, sexo, procedencia étnica) de sus socios.

---

<sup>1</sup> Traducción de artículo "What do we know about public library use", de Ian M. Smith, aparecido en la revista *Abstrlib Proceedings*, Vol. 51, No. 9, octubre 1999, pp. 302-314.

<sup>2</sup> Traducido por A. LOZANO PALACIOS en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

El estudio de una actividad cultural como lo es el uso de la biblioteca pública no puede ser nunca una ciencia exacta; sin embargo, se puede partir del supuesto de que resultados similares procedentes de estudios y datos estadísticos de diversa índole llevarán a conclusiones significativas.

### **Estudios sobre el uso de la biblioteca pública**

El estudio americano denominado *Public Library Inquiry* [Investigación sobre la Biblioteca Pública] de finales de los 40 analizó todos los estudios de usuarios realizados entre 1930 y 1949, llevó a cabo nuevos sondeos y estudió los datos estadísticos existente sobre el uso de las bibliotecas, llegando a la conclusión de que los americanos no usaban los servicios de la biblioteca pública de la manera que pensaban los profesionales y que sólo una minoría hacía uso de la biblioteca<sup>1</sup>.

Este estudio sobre el uso de la biblioteca pública llegó a algunas conclusiones que cincuenta años más tarde siguen teniendo validez, según confirman las investigaciones:<sup>2</sup>

- Una pequeña minoría de adultos utiliza la biblioteca pública con regularidad.
- Una pequeña minoría de usuarios concentra la mayoría de los préstamos.
- El uso que se hace de la biblioteca viene determinado por el nivel educativo de los usuarios.
- Los usuarios de la biblioteca compran más libros que los que no lo son.
- La mayoría de la gente no utiliza la biblioteca como fuente de información.
- Las bibliotecas se utilizan para el ocio y no para ampliar los conocimientos.
- Los usuarios de la biblioteca tienen una concienciación social y comunitaria mayor que aquellos que no la utilizan.
- El material publicado más recientemente es el más solicitado.

Estudios sobre el uso de la biblioteca pública durante los 60 y 70 apoyaron estos resultados. Grombridge utilizó una mezcla de encuestas y análisis de datos estadísticos para estudiar el uso de la biblioteca pública en Londres<sup>3</sup>. Luckam publicó un extenso estudio sobre las bibliotecas del condado de Chester en Inglaterra a finales de los 60 y consideraba que las conclusiones obtenidas se podían aplicar a otras muchas bibliotecas:

"No obstante, lo más sorprendente de los resultados es la importancia de factores universales como el nivel educativo, la edad y la ocupación más que las diferencias locales"<sup>4</sup>

Este trabajo de Luckham fue seguido por un estudio sobre el uso de la biblioteca en el distrito de Hillingdon de Londres en 1972 y formó parte de un estudio sobre la eficacia de los servicios bibliotecarios<sup>5</sup>.

Una recopilación de 126 estudios sobre el uso de la biblioteca pública y la lectura realizados entre 1900 y 1976 llegó a conclusiones similares a las del *Public Library Inquiry* americano:<sup>6</sup>

- El uso de la biblioteca está relacionado con el nivel educativo.
- La lectura es un fin en sí misma.
- Los usuarios de la biblioteca tienen más intereses en su tiempo libre que los que no lo son.

Las investigaciones que se han hecho más recientemente, ejemplificadas por el informe denominado *Borrowed time?* [¿Viviendo de prestado?] y realizado por Comedia, se basan principalmente en los datos obtenidos de sondeos, probablemente sobreestimando con ello el uso que se hace de las bibliotecas<sup>7</sup>. Este informe resalta la función social de la biblioteca y su impacto en el desarrollo económico. Estos estudios se centraban en aspectos de uso que son difíciles de medir cuantitativamente y las conclusiones se obtuvieron principalmente a partir de entrevistas con las partes interesadas.

El estudio *Review of the public library service* [Análisis del servicio de la biblioteca pública] realizado por Aslib y encargado por el Gobierno también se basó completamente en datos obtenidos de encuestas más que en datos estadísticos<sup>8</sup>. Igualmente, resaltaba el impacto social y económico de las bibliotecas públicas, pero sin aportar una sólida evidencia y siendo incapaz de medir dicho impacto. Desde 1991, Book Marketing Ltd publica un sondeo anual sobre el uso de la biblioteca que constituye una fuente de datos demográficos muy valiosa<sup>9</sup>.

### ¿Cuántos usuarios? -- Porcentaje de socios

El número de socios de las bibliotecas ha aumentado ininterrumpidamente desde el siglo diecinueve, pero es posible que se esté estabilizando.

Tabla 1. Socios de bibliotecas del Reino Unido 1924-1998

Año	Población del Reino Unido que son socios de una biblioteca
1924 (Kenyon) <sup>10</sup>	11%
1939 (McColvin) <sup>11</sup>	19%
1966 (Luckham)	29%
1998 (CIPFA)	32%

La Asociación de Bibliotecarios y el Gobierno inglés aceptan los sondeos que estiman que "el 58% de la población adulta son socios de la biblioteca"<sup>12</sup>.

CIPFA registra ahora el número de usuarios activos en cada uno de los distritos bibliotecarios del país<sup>13</sup>.

Tabla 2. Muestra del porcentaje de socios (CIPFA 1998)

Distrito geográfico	Porcentaje de socios activos de la población
Camden	28%
Lewisham	11%
Barnet	31%
Sutton	38%
Richmond	53%
Manchester	26%
Liverpool	19%
Sheffield	22%
Distritos metropolitanos	30%
Condados	29%
<b>Reino Unido</b>	<b>32%</b>

Como se puede observar, en ningún lugar la proporción de socios alcanza el 58% estimado por los sondeos. El estudio *Books and the consumer* [Los libros y el lector] halló que aproximadamente un 10% de los adultos afirman utilizar las bibliotecas pero sin hacer uso del préstamo<sup>14</sup>. Algunas de estas personas puede que sean socios de la biblioteca. Los datos de la Tabla 2 no distinguen entre socios de la biblioteca residentes del lugar y los que residen fuera, por lo que probablemente exagera el número total de socios.

El fichero de socios del distrito de Westminster distingue entre residentes y no residentes y elimina los registros de los usuarios que no han utilizado el carnet en 12 meses. El total de socios es de unos 130.000 con una rotación anual del 25% aproximadamente. Una tercera parte de los socios residen fuera del distrito. A pesar de haberse incrementado la población en un 13% durante el período comprendido entre 1993 y 1998, el porcentaje de socios ha permanecido estable, en torno a un 40%. En 1999, 83.000 socios residían en el distrito, en torno al 39% de la población.

Westminster tiene una alta proporción de bibliotecas por habitante y la población tiene un nivel educativo superior a la media<sup>15</sup>; por lo tanto, es probable que el porcentaje de socios del 40% aproximado de la población sea alto comparado con otros distritos.

Luckham investigó los socios reales y los que dicen serlo y descubrió que la gente normalmente exagera el uso que hace de la biblioteca y comprobó el estado de aquellos que afirmaban pertenecer a la biblioteca. El 46% de la muestra decía que era socio de la biblioteca, pero sólo el 31% lo era realmente<sup>16</sup>. Se llegó a la conclusión de que la gente a menudo tiene un concepto equivocado de lo que es ser socio de la biblioteca y reconoce que podría existir un efecto de halo ya que los encuestados dicen lo que creen que el entrevistador quiere oír. El estudio de Hillingdon halló que sólo el 61% de los que afirmaban ser socios de la biblioteca tenían su carnet vigente<sup>17</sup>.

Las discrepancias encontradas por Luckham y Totterdell reflejan la diferencia entre el 42% de los socios reales de Westminster y el 58% comúnmente aceptado. El estudio de 1966 sobre la huelga de las bibliotecas de Sheffield encontró la misma discrepancia, aunque no hizo ningún comentario al respecto<sup>18</sup>. Cuando se hacen encuestas, la gente exagera su participación en una actividad cultural como es el uso de la biblioteca, del mismo modo que exageran su participación en las elecciones o sus visitas a los museos.

Tanto Luckham<sup>19</sup> como Groombridge<sup>20</sup> resaltan la falta de constancia de los socios y señalan que entre el 50 y el 60% de la población se hacen socios de la biblioteca alguna vez en su vida, pero luego no se mantienen como tales. La investigación realizada en Enfield halló que el 48% de las personas que no utilizaban la biblioteca en aquel entonces sí lo habían hecho en el pasado<sup>21</sup>. Pocas personas hacen un uso frecuente y continuado de las bibliotecas públicas; sin embargo, la mayoría las usa ocasionalmente, dependiendo de las circunstancias y de las necesidades personales.

### Frecuencia de uso

La base de datos de Westminster indica cuándo utilizó el usuario el carnet por última vez y las cifras varían poco de un trimestre a otro (Tabla 3).

Tabla 3. Frecuencia de uso de la biblioteca en Westminster

	% de socios adultos	% de socios niños	% de todos los socios	% de residentes
Último mes	24	24	24	10
Últimos 2 - 3 meses	10	14	10	5
Últimos 4 - 6 meses	10	14	11	5
Últimos 6 - 12 meses	56	47	55	23
En los últimos 12 meses				43

Aproximadamente una cuarta parte de los lectores saca en préstamo o devuelve libros al menos una vez al mes. La mayoría de los socios no han utilizado la biblioteca en los últimos seis meses. La gente utiliza la biblioteca mucho menos de los que ellos dicen. Si más de la mitad de los socios no han utilizado la biblioteca en los últimos seis meses y la rotación anual de socios es del 25%, esto sugiere que hay una gran cantidad de socios que utilizan la biblioteca de un modo ocasional. Para la mayoría de las personas, las visitas mensuales regulares para cambiar libros no es la forma de utilizar las bibliotecas.

Los sondeos realizados durante un período de tiempo corto exageran la frecuencia de uso, ya que una minoría de los usuarios habituales de la biblioteca representarán una gran parte, distorsionándola con ello. El sondeo de Westminster de 1966 se realizó durante poco más de una semana y llegó a la conclusión de que el 80% de los usuarios utilizaban la biblioteca al menos dos veces al mes<sup>22</sup>. Los datos estadísticos obtenidos del ordenador y el recuento de los visitantes de la biblioteca indican que ésta conclusión es una sobrestimación.

## Usuarios habituales y préstamos

El uso de la biblioteca, si se mide por los préstamos realizados, se concentra en sólo unos pocos usuarios. Berelson examinó las tarjetas perforadas de la Biblioteca Montclair, en Nueva Jersey, durante 1947 y llegó a la conclusión de que "un pequeño grupo de lectores habituales concentra en gran medida el uso de la biblioteca"<sup>23</sup>. Los socios de la biblioteca representaban el 30% de la población, aunque casi un tercio no realizaban ningún préstamo al año. Berelson encontró que el 15% de los socios era responsable del 75% de la circulación.

En Westminster, una minoría de usuarios, alrededor de 30.000 personas, se lleva libros en préstamo al menos una vez al mes y la mayoría se lleva libros sólo una o dos veces al año. En 1996/97, se realizaron aproximadamente 2,5 millones de préstamos y 2,4 millones de visitas a las bibliotecas. El sondeo de los lectores de Westminster sugiere que alrededor del 60% de las personas que visitan las bibliotecas se llevan algo en préstamo, lo que indica que se realizan alrededor de 1,6 millones de visitas para hacer un préstamo y 1,5 préstamos por cada visita. En este sondeo, alrededor de dos tercios de los que visitan la biblioteca mensualmente afirman que lo hacen al menos una vez a la semana<sup>24</sup>. Con estos datos es posible estimar la distribución de préstamos y lectores (Tabla 4).

Tabla 4. Distribución de préstamos y lectores - Westminster

	Socios	Visitas/Año	Préstamos	Préstamos /Año	% de socios	% de préstamos
Una vez al mes o más	33.000	42	2.092.500	63	24	86
Cada 2 - 6 meses	29.000	4	172.500	6	21	7
Cada 6 -12 meses	75.000	1,5	169.500	2	55	7
<b>Total</b>	<b>137.000</b>	<b>12</b>	<b>2.434.500</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Estos resultados son similares a los obtenidos por Berelson 50 años antes. El estudio titulado *Books and the consumer* afirma que los usuarios que visitan la biblioteca regularmente se llevan más libros en préstamo que los que acuden con menos frecuencia; por lo tanto, es posible que la Tabla 4 subestime la contribución de los usuarios habituales<sup>25</sup> ya que esta minoría concentra la mayoría de los préstamos.

El estudio titulado *Libraries and the consumer* [Las bibliotecas y el usuario] obtuvo resultados similares<sup>26</sup>:

- El 7% de los lectores concentra el 38% de los préstamos.
- El 18% de los lectores concentra el 62% de los préstamos.

Los datos obtenidos de las bibliotecas de Westminster indican que sólo una cuarta parte de los socios de la biblioteca (el 10% de la población) concentra del 80% al 90% de los préstamos. Las investigaciones realizadas en las bibliotecas de los distritos de Sandwell y Hounslow también obtuvieron conclusiones similares. En las bibliotecas de Hounslow, el 57% de los socios hacen poco uso del préstamo al año (13 veces o menos), mientras que el 8% lo utilizan más de 60 veces al año.

El uso de la biblioteca se distribuye de forma irregular. La Asociación Británica de Bibliotecarios afirma que "10 millones de personas, de todas las edades y grupos sociales, utilizan la biblioteca habitualmente, al menos una vez cada quince días"<sup>27</sup>. Probablemente, esta cifra se acerque más a los cuatro millones. Si las estimaciones de la Asociación Británica de Bibliotecarios fuesen correctas, el número de préstamos anual sería entonces mucho mayor que la cifra actual de aproximadamente 500 millones.

## Bibliotecas y lectura

El estudio *Public Library Inquiry* halló que si la gente lee mucho existe una mayor probabilidad de que usen las bibliotecas y también que los que poseen libros las utilizan más:

"Cuanto más amplia es la colección personal, mayor uso se hace de la biblioteca pública".<sup>28</sup>

Groombridge también halló que los socios de la biblioteca poseen más libros que los que no lo son:

"Está claro que las personas que compran un gran número de libros y las que pertenecen a la biblioteca pública son generalmente los mismos individuos".<sup>29</sup>

Luckham confirmó que existe una relación entre la posesión de libros y el uso de la biblioteca y encontró que de entre las personas que no tenían libros en casa, sólo el 6% pertenecía a una biblioteca<sup>30</sup>. Estudios posteriores han confirmado que la lectura y la posesión de libros guardan una estrecha relación con el uso de la biblioteca<sup>31</sup>.

Las personas que leen usan diversas fuentes para conseguir los libros y la mayoría de los estudios muestran que se utilizan las bibliotecas, las librerías y los amigos, aproximadamente en la misma proporción.

Tabla 5. Fuentes de lectura - resumen 1949 a 1992

Estudio	Biblioteca	Compra	Amigo/Regalo
Berelson 1949	25	35	38
Totterdell 1976	40	33	27
Jackson y Martin 1991 <sup>32</sup>	33	39	27
England y Sumsion 1995	30	41	28

Porcentaje de adultos que leen. La suma de las cifras puede que no alcance el 100% debido a diferencias en los métodos utilizados.

Los lectores, los que compran libros y los usuarios de las bibliotecas son prácticamente las mismas personas. Los bibliotecarios a menudo suponen que los lectores utilizan diversas fuentes para obtener diferentes tipos de libros. Sumsion presupone una distinción entre libros que "por su naturaleza se prefiere comprar" y libros "que se prefieren pedir en préstamo"<sup>33</sup>. No obstante, el análisis de la demanda que recibe la biblioteca pública (véase más adelante) no confirma lo anterior.

### El uso de la biblioteca y la clase social

Según el estudio sobre las bibliotecas del distrito londinense de Tottenham, existe una relación entre clase social y uso de la biblioteca y, por lo tanto, entre clase social y la lectura en general:

"Los socios de las bibliotecas, al igual que las personas que leen habitualmente, son mayoritariamente jóvenes, de clase media y con un buen nivel cultural".<sup>34</sup>

Todos los estudios relacionan el uso de la biblioteca con el nivel educativo y la clase social. A mayor nivel de formación, mayor probabilidad hay de utilizar la biblioteca. El estudio *Public Library Inquiry* llegó a la conclusión de que:

"En todos los casos las diferencias en el uso de la biblioteca son mucho mayores debido al nivel educativo que a cualquier otro factor".<sup>35</sup>

Todos los estudios posteriores han confirmado esta relación entre el nivel educativo y el uso de la biblioteca<sup>36</sup>. Los estudios de usuarios realizados en América "han revelado una y otra vez que los niveles educativos y económicos están relacionados con el uso de la biblioteca"<sup>37</sup>.

Las personas de clase media con cierto nivel educativo utilizan más las bibliotecas debido a que están más capacitados para hacerlo. Por lo tanto, las bibliotecas no cambian la situación social, sino que la refuerzan ya que parece que aquellos para los que se crearon son los que las utilizan menos.

### El uso de la biblioteca y el sexo

Según el estudio *Public Library Inquiry* entre los socios de la biblioteca hay más mujeres que hombres y éstas hacen más uso del préstamo que ellos. Todos los estudios posteriores lo han confirmado, Tabla 6.

Tabla 6. Uso de la biblioteca pública por sexo, 1949 a 1997

Estudio	% de hombres	% de mujeres
Berelson 1949	41	59
Taylor y Johnson 1973 <sup>38</sup>	43	57
Stevens 1990 <sup>39</sup>	39	61
England 1994 <sup>40</sup>	44	56
Bibliotecas de Westminster 1997	42	58
England 1997	43	57

Según el estudio *Children's reading choices* [Preferencias de lectura de los niños] las niñas de todas las edades leen más que los niños, piden más libros en préstamo de la biblioteca pública y con más frecuencia<sup>41</sup>. Aunque la Tabla 6 no refleja la distribución del préstamo entre hombres y mujeres, la realidad es que las mujeres hacen más uso del préstamo que los hombres y, por ello, es más probable encontrar a más mujeres entre la minoría de usuarios que concentran la mayoría de los préstamos<sup>42</sup>.

### El uso de la biblioteca y la edad

El estudio *Public Library Inquiry* calculó que la mitad de los socios de las bibliotecas tenían menos de 16 años y concentraban el 60% de los préstamos. Además, se encontró que a medida que aumenta la edad disminuye el uso. Según Berelson, esto estaba directamente relacionado con el nivel educativo ya que en 1948 había menos personas mayores que hubieran completado sus estudios<sup>43</sup>. En las bibliotecas de Westminster la tasa de socios es mayor entre los grupos en edad escolar que entre los adultos.

Tabla 7. Los socios de las bibliotecas de Westminster por edad

Edad	% de socios que son residentes
0-4	18
5-14	65
15-17	54
18+	41
<b>Residentes</b>	<b>42</b>

Además, en Westminster los niños utilizan las bibliotecas con más frecuencia que los adultos: en los últimos tres meses el 40% de los socios residentes en el distrito que han utilizado la biblioteca en los últimos tres son niños frente al 34% de adultos. A partir de los cinco años los niños utilizan la biblioteca incluso con más frecuencia.

Según el estudio *Children's reading choices*, la lectura y el préstamo bibliotecario disminuyen con la edad. De hecho, de acuerdo con el sondeo realizado, los niños de 10 años afirmaban leer más que los de 14<sup>44</sup>. Los últimos análisis que aparecen en *Books and the consumer* revelan que entre los que afirman utilizar la biblioteca pública el porcentaje más alto es el de niños comprendidos entre 9 y 11 años, seguido de los niños entre 12 y 14 años.<sup>45</sup>

El análisis del número de adultos que se hacen socios de las bibliotecas de Westminster indica que casi la mitad tienen entre los 20 y 30 años y que, por encima de esta edad, pocas personas se hacen socios por primera vez.

Tabla 8. Perfil de edad de los usuarios de las bibliotecas de Westminster

	% de adultos que usan la biblioteca (estudio realizado en 1996)	% de socios nuevos (1977)
<b>16-19</b>	4	9
<b>20-29</b>	23	49
<b>30-44</b>	32	27
<b>45-54</b>	13	9
<b>55-59</b>	6	2
<b>60-64</b>	6	2
<b>65-74</b>	8	1
<b>75+</b>	6	2

El análisis de la circulación de los distritos de Hounslow y Sandwell halló que la mayoría de los usuarios que utilizaban el préstamo con mayor frecuencia tenían de 60 años en adelante.<sup>46</sup>

Los niños utilizan las bibliotecas públicas más que los adultos, alcanzando el máximo entre los 10 y 12 años, que es cuando los niños empiezan a independizarse en sus preferencias de lectura, y disminuyendo con la adolescencia (al igual que la lectura). Más tarde, entre los veinte y los treinta años, vuelven a hacerse socios de la biblioteca, aunque la usan de modo esporádico. Una vez jubiladas, las personas tienden a utilizar las bibliotecas con más frecuencia y de forma desproporcionada en relación al resto de los adultos.

### El uso de la biblioteca y la procedencia étnica

Un estudio reciente de las bibliotecas públicas y de las minorías étnicas llegó a la conclusión de que:

"Existe una distancia social entre la biblioteca pública y las comunidades de minorías étnicas que tiende a excluir a estos ciudadanos mientras que el bibliotecario sigue aferrado a su autonomía profesional".<sup>47</sup>

No obstante, los datos cuantitativos del mismo estudio indican que las minorías étnicas utilizan las bibliotecas públicas en la misma proporción que el resto de la población<sup>48</sup>. Según el estudio *Children's reading choices*: "En su conjunto, el préstamo de libros de las bibliotecas a los ciudadanos cuya lengua materna no es el inglés es superior a la muestra"<sup>49</sup>. Los datos recogidos de los nuevos socios de las bibliotecas de Westminster sugieren que los usuarios de diferentes procedencias étnicas utilizan la biblioteca proporcionalmente a su número dentro del total de la población (Tabla 9).

Tabla 9. Uso de las bibliotecas de Westminster por minorías étnicas

	% de la población - 1966	% de los nuevos socios - 1977	% de usuarios (estudio de 1996)
Raza blanca	75	76	74
Raza negra	8	6	8
Hindúes	2	2	3
Paquistaníes	1	3	1
Bangladeses	2	1	1
Chinos	2	4	4
Otros asiáticos	3	4	3
Otros	6	5	5
<b>Todas las minorías étnicas</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Aproximadamente el 25% de la población de Westminster pertenece a minorías étnicas y constituye el 24% de los socios adultos de la biblioteca. (La muestra de los socios de estas bibliotecas probablemente subestima la participación de las minorías étnicas ya que sólo incluía a adultos y, sin embargo, el 30% de la población de las minorías étnicas de Westminster tienen menos de veinte años).

Estudios realizados en América indican que el factor más determinante del uso de la biblioteca es la educación más que la raza. El estudio *Public Library Inquiry* halló que la población americana de raza negra utilizaba las bibliotecas menos que la población de raza blanca, pero habían recibido menos formación<sup>50</sup>. Entre 1949 y 1975:

"Cuatro de los estudios que analizaron esta relación encontraron que la raza no era un indicador estadísticamente significativo del uso de la biblioteca".<sup>51</sup>

### ¿Para qué se utilizan las bibliotecas públicas?

Principalmente, las bibliotecas públicas se utilizan para solicitar libros en préstamo. La "circulación de libros es el servicio más usado en la biblioteca pública"<sup>52</sup>. Los sondeos realizados en los distritos de Berkshire, Hillingdon<sup>53</sup> y Westminster<sup>54</sup> encontraron respectivamente que el 86%, el 78% y el 67% de los usuarios iban a la biblioteca para llevarse o devolver libros en préstamo o solicitar libros que la biblioteca no tenía. Es posible que, debido a la formulación del cuestionario usado en Westminster, hubiera más personas que fueron a la biblioteca con la expectativa de llevarse libros en préstamo pero no lo hicieron.

No obstante, la mayoría de los estudios han encontrado que los fondos bibliográficos constituyen la principal fuente de insatisfacción entre los servicios bibliotecarios. El estudio de Berkshire reveló que "en general, la calidad de los fondos bibliográficos son una causa de bastante preocupación entre los usuarios"<sup>55</sup>.

El estudio *Books and the consumer* de 1998 sondeó la opinión de los usuarios sobre las bibliotecas públicas y encontró que:

"Sólo dos preguntas, las relacionadas con los fondos de ficción y no ficción, fueron respondidas por un número suficiente de personas como para permitir un análisis que tuviera sentido"<sup>56</sup>.

Un extenso estudio de usuarios realizado en el condado de Lincolnshire y en el Noreste de Inglaterra llegó a la conclusión de que "para la mayoría de los usuarios, independientemente de su edad o clase social, la biblioteca se utiliza principalmente como medio de entretenimiento"<sup>57</sup>. De igual modo, otro

estudio realizado en la ciudad de Sheffield concluyó que "el 89% de los usuarios de la biblioteca la usan con fines recreativos"<sup>58</sup>.

### Concentración del uso de la colección

El análisis del uso de los fondos bibliográficos para adultos en las bibliotecas de Westminster desde el 1 de octubre de 1996 al 30 de septiembre de 1997 recogió el número de préstamos de cada título durante ese período. Tomando el número medio para cada intervalo de préstamos (3,5, 8, 13 y 22 respectivamente) es posible estimar la distribución de los mismos. Como se puede observar en la Tabla 10, un pequeño número de títulos acapara la mayoría de los préstamos.

Tabla 10. Distribución del porcentaje de préstamos y fondos - Westminster 1996/97

	Número de préstamos					
	0	1	2-5	6-10	11-15	16+
Ficción	24	6	27	26	12	5
No ficción	31	9	28	20	9	4
Música (libros/partituras)	47	11	25	12	4	1
<b>% total de documentos</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>% total de préstamos</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>18</b>

En la biblioteca de Huddersfield se realizó una investigación similar en 1980<sup>59</sup> y encontró que el 27% de los documentos concentraban el 60% de los préstamos, aunque los datos obtenidos no reflejan una tendencia tan clara en el uso de los fondos. La demanda se concentra, pues, en un pequeño número de títulos, ya que mucha gente quiere leer los mismos libros.

### Préstamo de libros de ficción

El estudio *Public Library Inquiry* llegó a la conclusión de que la demanda se concentraba mayoritariamente en las obras de ficción que están de actualidad o se han publicado recientemente. Los datos recogidos de las bibliotecas privadas que cobran por el uso de sus fondos nos muestran que el 77% de los libros en circulación se habían publicado en los últimos cinco meses y el 90% en el último año. Los registros de la biblioteca Montclair de Nueva Jersey mostraron que la mitad de los libros de ficción en préstamo habían sido publicados en el último año<sup>60</sup>. El análisis de estos datos en el distrito de Westminster corrobora lo anterior. Del total de los libros de ficción, el 35% está siempre en préstamo. De los 30 libros más vendidos de 1997 que la biblioteca tenía en sus fondos, entre el 80 y el 90% de todos los ejemplares estaban en préstamo. Incluso de los títulos de los que la biblioteca tenía 50 ó 60 ejemplares más del 80% estaban en préstamo. *El Diario de Bridget Jones* fue el libro más vendido desde junio de 1997 hasta 1998 con más de un millón de ejemplares, pero incluso cuando las bibliotecas de Westminster aumentaron sus fondos a 90 ejemplares, casi todos estaban siempre en préstamo. Existe, pues, una fuerte demanda de un pequeño número de títulos, una conclusión corroborada por Goodall en su estudio de las consultas previas que los usuarios hacen antes de llevarse libros en préstamo<sup>61</sup>.

Hay poca diferencia entre lo que se compra y lo que se solicita en préstamo; la gente utiliza el modo más conveniente para adquirir los libros que quiere leer.

### Préstamo de libros de no ficción

La Tabla 11 muestra los resultados de una análisis comparativo de la frecuencia de uso de las 36 categorías en las que se dividen las obras de no ficción de las bibliotecas de Westminster. Al combinar el porcentaje en préstamo de las diferentes categorías con la media de préstamos por documento se obtiene un valor que nos permite clasificar todas las materias. Los datos obtenidos de las diferentes bibliotecas son

muy similares y nos muestran que en todas ellas los libros más populares son los mismos, principalmente los libros sobre informática.

Tabla 11. Uso de los libros de no ficción en Westminster

Número de Orden	Materia	% en préstamo	Préstamos por documento	Índice de Popularidad	Rango medio - Todas las bibliotecas
1	Informática	80	9,7	772	1
2	Derecho	69	7,4	513	5
3	Idiomas	58	8,6	497	5
4	Esoterismo	49	9,0	440	5
5	Economía	55	7,8	428	6
6	Cuerpo y Mente	50	8,5	424	5
7	Bricolaje	50	7,7	381	5
8	Fotografía	46	7,2	328	11
9	Sucesos	39	8,1	321	10
10	Alimentación	41	7,5	309	11
31	Historia	23	5,0	115	28
32	Deporte	27	4,2	112	29
33	Música	28	3,9	110	30
34	Medio Ambiente	22	4,4	97	31
35	Naturaleza	19	4,2	79	33
36	Literatura	23	2,7	61	34
	<b>No ficción</b>	<b>35</b>	<b>5,8</b>	<b>205</b>	

Índice de popularidad = Producto del % en préstamo y los préstamos por documento.

Las categorías más usadas son las materias de carácter práctico más que las académicas. La categoría *Idiomas* se refiere al aprendizaje de lenguas extranjeras, en su mayoría cursos básicos en casete; *Derecho* y *Economía* incluye libros sobre la redacción de testamentos, alquiler de propiedades, manuales de derecho, gestión, contabilidad, técnicas de preparación del curriculum vitae y entrevistas de trabajo, cuestiones relacionadas con el marketing y el entorno laboral. La categoría *Cuerpo* incluye los libros que tratan de la salud y de la psicología así como los libros de autoayuda. Los libros se utilizan como "herramientas".

Los resultados confirman la suposición de Sharon Baker de que los libros prácticos se utilizan mucho más que los académicos<sup>62</sup>. Además, puesto que el 80% de los libros de *informática* y casi el 70% de los de *derecho* están generalmente en préstamo, existe probablemente una considerable demanda por parte de los usuarios que la biblioteca no llega a satisfacer.

Además, se estrajo una lista de la base de datos de circulación de todos aquellos títulos de no ficción que se habían prestado al menos dieciséis veces en un año, unos 7.500 documentos (el 5% del total)

que representaban alrededor del 20% de los préstamos. La Tabla 12 nos muestra el principio y el final de esta lista analizada por materias.

Tabla 12. Títulos de no ficción más prestados en Westminster ordenados por materia

	% del total de libros de no ficción	Ejemplares prestados más de 16 veces		
		Total	% de los libros más prestados	% de su categoría
Informática	2,6	1.122	15,0	39,1
Cuerpo y Mente	4,9	1.495	20,0	28,0
Derecho	1,2	215	2,0	16,4
Lenguas	2,6	445	6,0	15,7
Bricolaje	1,3	201	2,7	13,9
Economía	5,9	680	9,1	10,5
Esoterismo	1,3	144	1,9	10,5
Historia	9,4	167	2,2	1,6
Sociedad	4,2	68	0,9	1,5
Literatura	10,7	160	2,1	1,4
Educación de los hijos	1,3	18	0,2	1,3
Mitos	0,5	3	0,0	0,5
Medio ambiente	0,5	0	0,0	0,0
<b>No ficción</b>	<b>100,0</b>	<b>7.475</b>	<b>100,0</b>	<b>6,9</b>

Las mismas materias prácticas que aparecen en la Tabla 11 como las más demandadas aparecen de nuevo en la Tabla 12 en donde sólo se analizan los títulos más prestados. Los títulos de esta lista son casi todos libros prácticos que se necesitan para atender necesidades inmediatas, como, por ejemplo, habilidades relacionadas con la vida cotidiana, redacción del currículum vitae, ordenadores personales, gramática, guías de viajes y manuales para el examen de conducir. De los títulos de *Literatura* de la lista, casi todos tratan de cuestiones prácticas como técnicas de redacción y creatividad literaria; el resto son textos de lectura obligada en la escuela como Shakespeare. Otros libros son las biografías recientes más populares, los textos culturales, literarios y científicos clásicos y otros bestsellers recientes.

Resumiendo un análisis de los préstamos de 1960, el bibliotecario de Folkstone escribió:

"Existe cada vez una mayor demanda de los libros como herramientas, ese tipo de manuales simples, pragmáticos e informativos que ayudan a los lectores a jugar a las cartas, a cuidar del jardín, a la decoración del hogar, a mantener un acuario y a temas parecidos"<sup>63</sup>.

La situación ha cambiado poco en cuarenta años. Los temas académicos siguen apareciendo poco entre las listas de los libros más prestados. *Arte, Literatura, Historia, Sociedad* y *Naturaleza* constituyen el 30% de la colección pero sólo representan el 7% de los libros más prestados.

La mayoría de los socios de las bibliotecas de Westminster sólo hacen uso del préstamo una o dos veces año y probablemente lo hagan sólo cuando tienen una necesidad concreta. El estudio realizado en los distritos de Sandwell y Hounslow encontró que usuarios habituales eran más propensos a llevarse en préstamo principalmente libros de ficción, mientras que los menos habituales solían llevarse en préstamo

obras de no ficción<sup>64</sup>. Así pues, el comportamiento de los usuarios refleja que existe una minoría que regularmente lee bastante ficción, mientras que la mayoría lee esporádicamente una o dos obras de no ficción cuando lo necesita.

### Préstamo de música y vídeos

Según un estudio sobre el uso del material audiovisual de las bibliotecas de Westminster, la gente se lleva en préstamo el mismo tipo de vídeos que normalmente alquila en el videoclub<sup>65</sup>.

Tabla 13. El préstamo de vídeos en el distrito de Westminster (1996-97)

Tipo de vídeo	% de préstamos de vídeos
Infantiles	15
Películas	71
Otros (gimnasia de mantenimiento, viajes, deporte, etc.)	14

La mayoría de los vídeos solicitados son películas actuales, mientras que los vídeos educativos representan sólo un pequeño porcentaje del total y la mayoría de los préstamos de vídeos infantiles son películas de dibujos animados y de Disney. Las películas de estreno a las que se les ha dado mucha publicidad, como *Independence Day*, también fueron rentables para la biblioteca. La gente no acude a la biblioteca pública buscando material distinto de lo que puede conseguir en los comercios de la calle. Si ésta les ofrece lo que ellos buscan, películas recientes para ver el fin de semana, los ciudadanos irán a la biblioteca.

Con respecto al préstamo de casetes y CDs, la gente solicita en préstamo el mismo tipo de música que compra en las tiendas. La música pop y rock representa el 56% de todos los álbumes vendidos e, igualmente, el 54% de los préstamos de música de las bibliotecas de Westminster. Aproximadamente una cuarta parte de los álbumes más vendidos se encuentra en "la lista de los cuarenta principales", que son igualmente los que más se demandan en las bibliotecas públicas. Un estudio realizado en julio de 1997 halló que el 85% de los álbumes que formaban parte de "la lista de los cuarenta principales" del Reino Unido estaban en préstamo y dos tercios de la lista de 1996. Por término medio, un tercio del fondo musical de la biblioteca se encuentra siempre en préstamo<sup>66</sup>.

### Peticiones de los usuarios

Durante un período de dos semanas en 1999 se analizaron todas las peticiones recibidas en las bibliotecas de Westminster, obteniéndose una muestra de 1.931 solicitudes, de las cuales el 80% de los libros ya estaban en la biblioteca. La mitad de las peticiones se referirían a obras de no ficción, que se clasificaron por tipo de libro según fuese publicación reciente, libro práctico o libro académico.

Tabla 14. Tipo de obra de no ficción solicitada - Westminster

Tipo	%
Nueva / bestsélér	30%
Práctica / libro de texto	37%
Académica	32%

Aproximadamente el 90% de las peticiones de obras de no ficción son de títulos publicados recientemente, de títulos que ya están en el fondo bibliográfico o de títulos para los que se prevee una gran demanda (por ej., guías de viaje, salud, informática).

El 57% de las solicitudes de obras de ficción se referían a títulos publicados en el último año. La mayoría de las peticiones referentes a los títulos publicados hace más de dos años eran de obras clásicas (*El señor de los anillos*, *El guardián entre el centeno*), de libros llevados recientemente al cine (*El amante*), o

de obras anteriores de autores famosos. La mayoría de las solicitudes de obras de no ficción se referían a títulos normales y predecibles. Al igual que en el préstamo de obras de ficción en general, existe una fuerte demanda de títulos nuevos y de reciente publicación. Casi todas las solicitudes de músicas correspondían a CD de música rock y pop y sólo hubo tres solicitudes de música clásica que no formaba parte de la colección.

Entre 1997 y 1998 el total de las solicitudes de artículos de revistas supusieron el 0,2% de las demandas, aunque las tres cuartas partes de éstas fueron realizadas por la misma persona. Aproximadamente 20 personas al año utilizan las bibliotecas de Westminster para pedir artículos de revistas. El servicio de desideratas de la biblioteca se utiliza casi en su totalidad para pedir material de uso común: publicaciones nuevas, CD actuales, obras de no ficción conocidas. Pocas personas utilizan este servicio para investigar o acceder a los fondos de otras bibliotecas, como por ejemplo la Biblioteca Británica.

## Conclusiones

Algunos aspectos significativos del uso de la biblioteca pública han permanecido constantes durante gran parte de su historia:

- Su uso para la lectura de ocio y entretenimiento.
- Su uso por una minoría de la población.
- Su mayor uso por la población con un mayor nivel educativo.
- La estrecha relación entre el uso de la biblioteca, la lectura y la posesión de libros propios.
- Las mujeres usan las bibliotecas más que los hombres.

Las estadísticas recogidas del sistema automatizado sugieren que los encuestados sobreestiman el uso que hacen de la biblioteca y que sólo una tercera parte de la población pertenece a ella, con una proporción que probablemente sea mayor en las zonas más prósperas. La mayoría de la gente no se mantiene como socio de la biblioteca de una manera continua, sino que acude a ella cuando le es conveniente o útil. Dos tercios de la población mantiene esta relación casual con la biblioteca, mientras que la mayoría de los socios no hacen uso de ella de una manera regular, sino ocasionalmente, cuando les surge una necesidad, quizás una o dos veces al año. Alrededor del 10% de la población utiliza las bibliotecas al menos una vez al mes, siendo responsable de la mayoría de los préstamos.

El nivel educativo es el factor más determinante del uso de la biblioteca. Cuanto mayor sea éste, más probable será que una persona haga uso de ella. Es, por tanto, poco probable que las bibliotecas públicas influyan en el nivel educativo de la población, más bien refuerzan la situación existente. El nivel educativo está estrechamente relacionado con la clase social y el nivel económico, mientras que una clase social y un nivel económico bajo indican siempre un menor uso de la biblioteca. Aumentar la edad media de finalización de los estudios es la mejor manera de incrementar el uso de la biblioteca pública.

Las mujeres usan más las bibliotecas y solicitan más libros en préstamo que los hombres. Los niños en edad escolar utilizan la biblioteca más que los adultos. La mayoría de los adultos o bien utilizan la biblioteca regularmente o lo hacen de una forma ocasional, mientras que los niños tienden a comportarse como usuarios intermedios (de cuatro a seis veces al año). Parece que los adultos que regularmente usan la biblioteca suelen tener de 60 años en adelante. Las minorías étnicas utilizan las bibliotecas lo mismo que el resto de la población.

El servicio más usado de la biblioteca es el préstamo de libros y la queja principal de los usuarios se refiere a la calidad del fondo bibliográfico y a la disponibilidad de los títulos que necesitan. El principal uso de la biblioteca es para la lectura de ocio y para ayudar a resolver cuestiones personales o cotidianas (por ej., guías de viaje, uso del ordenador, redacción del curriculum vitae, manuales de autoayuda); es decir, los "libros como herramientas". En su mayoría la demanda se centra en los libros de ficción más actuales o en los libros de uso práctico recientes. Existe poca evidencia de que la biblioteca se use para cuestiones relacionadas con la investigación y la educación personal.

La demanda se concentra en un pequeño número de materias y títulos. Existe una considerable similitud entre las demandas que se hacen a las bibliotecas públicas y los libros, música y vídeos que se

compran. Las biblioteca no se considera como alternativa a las librerías, aunque su uso es más o menos conveniente. Generalmente lo socios de las bibliotecas compran más libros que los que no lo son.

Las personas con un cierto nivel educativo tienen un mayor acceso a la información y usan más las bibliotecas que aquellas que tienen una educación menor y no está todavía claro que la tecnología de la información e Internet estén cambiando esta situación. Anteriores experiencias sugieren que los nuevos servicios atraen mayoritariamente a los usuarios ya existentes.

La gran cantidad de datos que se pueden obtener de los sistemas automatizados de las bibliotecas nos proporcionan un importante correctivo de la excesiva dependencia de los datos obtenidos de las encuestas de usuarios y nos pueden ofrecer una visión más fiel del uso de la biblioteca. Dada la variedad, calidad y coherencia de los estudios demográficos ya existentes, las bibliotecas deberían reflexionar antes de "reventar la rueda" realizando nuevos estudios de usuarios. Los socios del distrito de Westminster son bastante representativos de Londres y sus alrededores, pero sería útil disponer de otros estudios sobre el préstamo para determinar similitudes de uso en otros distritos.

## Referencias

- <sup>1</sup> Raber, D. "Professional ideology and conflict: reactions to the Public Library Inquiry". En: Greiner, J. (ed.) *Research issues in public librarianship: trends for the future*. (Westport, Conn.: Greenwood Press, 1994, pp. 31-50).
- <sup>2</sup> Berelson, B. *The library's public*. (New York: Columbia University Press, 1949).
- <sup>3</sup> Groombridge, B. *The Londoner and his library*. (London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964).
- <sup>4</sup> Luckham, B. *The library in society: a study of the library in an urban setting*. (London: Library Association, 1971, p.xii.)
- <sup>5</sup> Totterdell, B. y Bird, J. *The effective library report of the Hillingdon project on public library effectiveness*. (London: Library Association, 1976).
- <sup>6</sup> Ward, M. *Readers and library users*. (London: Library Association, 1977).
- <sup>7</sup> *Borrowed Time? The future of public libraries in the UK*. (Stroud: Comedia, 1993, p.9)
- <sup>8</sup> *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage: final report*. (London: Association for Information Management, 1995).
- <sup>9</sup> *Household library use survey 1998*. London: Book Marketing Ltd., 1998.)
- <sup>10</sup> Kenyon, F. *Report on public libraries in England and Wales*. (London: HMSO, 1927, p.69.)
- <sup>11</sup> McColvin, L. *The public library system of Great Britain: a report on its present condition with proposals for post-war reorganisation*. (London: Library Association, 1942, p.10.)
- <sup>12</sup> Library Association. *Press releases*. [http://www.la-hq.org.uk/directory/press\\_desk/199907.html](http://www.la-hq.org.uk/directory/press_desk/199907.html) (visitado el 25 de febrero de 1999)
- <sup>13</sup> Chartered Institute of Public Finance and Accountancy. *Public library statistics 1997-98 actuals*. (London: Institute of Public Finance, 1998.)
- <sup>14</sup> *Books and the consumer 1994-1996: a comprehensive guide to the library market*. (London: Book Marketing Ltd., 1997, p.2.)
- <sup>15</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Community profile*. (London: Westminster Librarians, 1997, p.36.)
- <sup>16</sup> Luckham, B. *The library in society: a study of the library in an urban setting*. (London: Library Association, 1971, pp.21-23.)
- <sup>17</sup> Totterdell, B. y Bird, J. *The effective library: report of the Hillingdon project on public library effectiveness*. (London: Library Association, 1976, p.57.)
- <sup>18</sup> Proctor, R., Usherwood, B. y Sobczyk, G. *What do people do when their public library service closes down? An investigation into the impact of the Sheffield Libraries strike*. British Library Research and Development Report 6224 (Boston Spa: British Library, 1996, p.5.)
- <sup>19</sup> Luckham, B. *The library in society: a study of the library in an urban setting*. (London: Library Association, 1971, p.50.)
- <sup>20</sup> Groombridge, B. *The Londoner and his library*. (London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964, p.21.)

- <sup>21</sup> Thorpe, S. "Market research in Enfield Libraries". *Public Library Journal* 1(4), 1986, pp. 49-54.
- <sup>22</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Libraries user survey - full report*. (London: Westminster Libraries, 1996, p.26.)
- <sup>23</sup> Berelson, B. *The library's public*. (New York: Columbia University Press, 1949, p. 101.)
- <sup>24</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Libraries user survey - full report*. (London: Westminster Libraries, 1996, p. 12, 26.)
- <sup>25</sup> England, L. *Borrowing books: readership and library usage in Great Britain*. (London: Book Marketing Ltd., 1992, p.18.)
- <sup>26</sup> *Libraries and the consumer 1994-1996, a comprehensive guide to the library market*. (London: Book Marketing Ltd., 1997, p. 32.)
- <sup>27</sup> England, L. y Sumsion, J. *Perspectives of public library use: a compendium of survey information*. (Loughborough: Library and Information Statistics Unit y London: book Marketing Ltd., 1995, pp. 123-132.)
- <sup>28</sup> Berelson, B. *The library's public*. (New York: Columbia University Press, 1949, p. 16).
- <sup>29</sup> Groombridge, B. *The Londoner and his library*. (London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964, p. 44).
- <sup>30</sup> Luckham, B. *The library in society: a study of the library in an urban setting*. (London: Library Association, 1971, p. 43).
- <sup>31</sup> Zweizig, D. y Dervin, B. "Public library use, users, uses". *Advances in librarianship* 7, 1977, p.241; Granheim, E. "The library user survey for 1988. Does it tell us anything new?" *Scandinavian Public Library Quarterly* 23(2), 1990, p.11; England, L. *Libraries and the consumer 1944-1996: a comprehensive guide to the library market*. (London: Book Marketing Ltd., 1997, p.31); Yilmaz, B. "A sociological study of public library use in Ankara, Turkey". *Journal of Librarianship and Information Science* 30(4), 1998, p.266; Hall, C. y Coles, M. *Children's reading choices*. (London: Routledge, 1999, p.120).
- <sup>32</sup> Jackson, A. y Martin, P. "The non-use of Manchester's library service: an investigation". *Public Library Journal* 6(4), 1991, p.113.
- <sup>33</sup> Sumsion, J. *PLR in practice: a report to the advisory committee*. (2ª edición) (Stockton-on-Tees: Registrar of Public Lending Right, 1991, p.139).
- <sup>34</sup> *Reading in Tottenham: a report to the advisory committee*. (2ª edición) (Stockton-on-Tees: Registrar of Public Lending Right, 1991, p. 139)
- <sup>35</sup> Berelson, B. *The library's public*. (New York: Columbia University Press, 1949, p.28-30.)
- <sup>36</sup> Groombridge, B. *The Londoner and his library*. (London: Research Institute for Consumer Affairs, 1964, p.17); Luckham, B. *The Library in society: a study of the library in an urban setting*. (London: Library Association, 1971, p.26); Totterdell, B. y Bird, J. *The effective library: report of the Hillingdon project on public library effectiveness*. (London: Library Association, 1976, p.49); *Review of the public library service in England and Wales for the Department of National Heritage: final report*. (London: Association for Information Management, 1995, p.118); England, L. *Libraries and the consumer 1994-1996: a comprehensive guide to the library market*. (London: Book Marketing Ltd., 1997, p.15.); Yilmaz, "A sociological study of public library use in Ankara, Turkey". *Journal of Librarianship and Information Science* 30(4), 1998, p.264.
- <sup>37</sup> Zweizig, D. y Dervin, B. "Public library use, users, uses". *Advances in Librarianship* 7, 1977, p.232; Lange, J. "Public library users, non-users, and type of library use". *Public Library Quarterly* 8(1/2), 1987/88, p.51.
- <sup>38</sup> Taylor, J. y Johnson, I. *Public libraries and their use: a research report on the use of public library buildings with implications for their distribution, location and design*. (London: HMSO, 1973, p.9).
- <sup>39</sup> Stevens, A. *Getting to know our customers: report of the findings of a country-wide user survey, 25 September - 7 October 1989*. (Reading: Library and Information Service, Royal County of Berkshire, 1990, p.11).
- <sup>40</sup> England, L. *The library user: the reading habits and attitudes of public library users in Great Britain*. British National Bibliography Research Fund Report 68. (London: Book Marketing Ltd., 1994, p.9).
- <sup>41</sup> Hall, C. y Coles, M. *Children's reading choices*. (London: Routledge, 1999, pp.2, 119).
- <sup>42</sup> England, L. *Libraries and the consumer 1994-1996: a comprehensive guide to the library market*. (London: Book Marketing Ltd., 1997, p.31).; England, L. y Sumsion, J. *Perspectives of public library use: a*

*compendium of survey information.* (Loughborough: Library and Information Statistics Unit and London: Book Marketing Ltd., 1995, p. 127).

<sup>43</sup> Berelson, B. *The library's public.* (New York: Columbia University Press, 1949, pp.19-24.)

<sup>44</sup> Hall, C. y Coles, M. *Children's reading choices.* (London: Routledge, 1999, pp.2, 118).

<sup>45</sup> *Household library use survey 1998.* London: Book Marketing Ltd., 1998, p.18.)

<sup>46</sup> England, L. y Sumsion, J. *Perspectives of public library use: a compendium of survey information.* (Loughborough: Library and Information Statistics Unit y London: book Marketing Ltd., 1995, p. 127.)

<sup>47</sup> Roach, P. y Morrison, M. *Public libraries, ethnic diversity and citizenship* (London: British Library, 1998, p, 7).

<sup>48</sup> Roach, P. y Morrison, M. *Public libraries, ethnic diversity and citizenship* (London: British Library, 1998, pp. 55, 71, 141).

<sup>49</sup> Hall, C. y Coles, M. *Children's reading choices.* (London: Routledge, 1999, pp.2, 107).

<sup>50</sup> Berelson, B. *The library's public.* (New York: Columbia University Press, 1949, p. 40)

<sup>51</sup> Zweizig, D. y Dervin, B. "Public library use, users, uses". *Advances in Librarianship* 7, 1977, p.240.

<sup>52</sup> Berelson, B. *The library's public.* (New York: Columbia University Press, 1949, p. 52).

<sup>53</sup> Stevens, A. *Getting to know our customers: report of the findings of a county-wide user survey, 25 September - 7 October 1989.* (Reading: Library and Information Service, Royal County of Berkshire, 1990, p.29); Totterdell, B, y Bird, J. *The effective library: report of the Hillingdon project on public library effectiveness.* (London: Library Association, 1976, p.47).

<sup>54</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Libraries user survey - full report.* (London: Westminster Libraries, 1996, p.7).

<sup>55</sup> Berelson, B. *The library's public.* (New York: Columbia University Press, 1949, p.83); Totterdell, B, y Bird, J. *The effective library: report of the Hillingdon project on public library effectiveness.* (London: Library Association, 1976, p.113); Stevens, A. *Getting to know our customers: report of the findings of a county-wide user survey, 25 September - 7 October 1989.* (Reading: Library and Information Service, Royal County of Berkshire, 1990, p.34).

<sup>56</sup> *Household library use survey 1998.* (London: Book Marketing Ltd., 1998, p.101).

<sup>57</sup> Taylor, J. y Johnson, I. *Public libraries and their use: a research report on the use of public library buildings with implications for their distribution, location and design.* (London: HMSO, 1973, p.62).

<sup>58</sup> Proctor, R., Usherwood, B. y Sobczyk, G. *What do people do when their public library service closes down? An investigation into the impact of the Sheffield Libraries strike.* British Library Research and Development Report 6224 (Boston Spa: British Library, 1996, p.22.)

<sup>59</sup> Bagus, A. "A circulation model for busy public libraries". *Journal of Documentation* 39(1), 1983, pp. 24-37.

<sup>60</sup> Berelson, B. *The library's public.* (New York: Columbia University Press, 1949, p.62).

<sup>61</sup> Goodall, D. *Browsing in public libraries.* (Loughborough: Library and Information Statistics Unit, 1989, p. 65).

<sup>62</sup> Baker, S. *The responsive public library collection: how to develop and market it* (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1993, p.55.)

<sup>63</sup> Kelly, T. *A history of public libraries in Great Britain 1845-1975. (2ª edición)* (London: Library Association, 1977, p.384)..

<sup>64</sup> England, L. y Sumsion, J. *Perspectives of public library use: a compendium of survey information.* (Loughborough: Library and Information Statistics Unit y London: book Marketing Ltd., 1995, p. 128.)

<sup>65</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Audio-visual materials.* (London: Westminster Libraries, 1997, pp. 26-33).

<sup>66</sup> Westminster Libraries Business Unit. *Audio-visual materials.* (London: Westminster Libraries, 1997, pp. 20-23, 80-81).