

# ¿Contribuyen las bibliotecas públicas al capital social?

## Investigación preliminar sobre esta relación [i]

CATHERINE A. JOHNSON [ii]

Resumen: La sociedad tiene un buen concepto de las bibliotecas públicas desde que se establecieron en América del Norte a mediados del siglo XIX. Recientemente, debido a que su papel en relación con la información es cada vez menor junto a los efectos de la recesión económica, las bibliotecas han tenido que reafirmar su importancia para la sociedad en un periodo de severa reducción de los presupuestos municipales. Una de las funciones que a menudo se da por sentada pero rara vez se analiza en profundidad es la biblioteca como generadora de capital social. En este estudio preliminar se investiga la relación entre las bibliotecas públicas y los indicadores de capital social mediante un cuestionario repartido en tres bibliotecas de una gran ciudad del medio oeste de los Estados Unidos. Los resultados demuestran que el capital social de los usuarios de la biblioteca es significativamente superior en términos de implicación y confianza en la sociedad que el de una muestra aleatoria de los habitantes de la ciudad. Cuando se puso en relación la frecuencia de uso de la biblioteca con los indicadores de capital social los resultados fueron mixtos. La frecuencia de uso de la biblioteca está relacionada significativamente con el nivel de implicación en la sociedad, pero no con el nivel de confianza. La falta de confianza en los vecinos puede ser el incentivo para que las personas decidan involucrarse más en sus comunidades a fin de crear un entorno más seguro. Los resultados sugieren que existe una fuerte relación entre las bibliotecas públicas y el capital social, pero que se necesitan realizar más investigaciones para ampliar la base del estudio e incluir entrevistas con los usuarios y el personal de la biblioteca con objeto de obtener una visión más matizada de cómo se crea el capital social.

Palabras clave: Bibliotecas públicas. Capital social. Participación ciudadana. Confianza en la sociedad. Cuestionarios.

### *DO PUBLIC LIBRARIES CONTRIBUTE TO SOCIAL CAPITAL? A PRELIMINARY INVESTIGATION INTO THE RELATIONSHIP*

Abstract: Public libraries have been held in high regard by communities since they were established in North America in the mid-19th century. Recently, with their diminishing informational role combined with the economic downturn, libraries have had to reassert their relevance to communities in a period

- i Traducción del artículo "Do public libraries contribute to social capital? A preliminary investigation into the relationship", de Catherine A. Johnson, publicado en la revista *Library & Information Science Research*, Vol. 32, Número 2 (2010), págs 147-155.
- ii Traducido por Sanz Villar, Rosa María, Tierno Patiño, Laura y Lozano Palacios, A. Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada.

of severely reduced municipal budgets. One role that is often assumed but rarely examined in depth is the library as a generator of social capital. This preliminary study investigates the relationship between public libraries and indicators of social capital using a questionnaire survey administered in three branch libraries in a large Midwestern American city. Library users had significantly higher levels of social capital in terms of community involvement and trust than a random sample of city residents. When frequency of library use was correlated with indicators of social capital there were mixed results. Library use was significantly associated with community involvement, but not with trust. Lack of trust in neighbors may be the incentive for people to become more involved in their communities in order to create a safer environment. The findings suggest that there is a strong relationship between public libraries and social capital but that further research is needed to broaden the base of the study and to include interviews with library patrons and staff so as to get a more nuanced view of how social capital is created.

Keywords: Public libraries. Social capital. Community involvement. Community trust. Questionnaires.

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde mediados del siglo XIX las bibliotecas públicas de América del Norte han desempeñado un papel importante en la sociedad, actuando a menudo como símbolo de la madurez de la comunidad y del orgullo cívico (Shera, 1971, págs. 146-147). En la actualidad, ninguna ciudad, barrio, o nueva urbanización parece completa a no ser que cuente con una biblioteca. La mayoría de los ciudadanos reconoce el importante papel que desempeñan las bibliotecas en la comunidad sean o no usuarios de ella. (*Public Agenda, 2006, p. 20*). La biblioteca se considera un lugar seguro para los niños, un centro público de acceso a Internet y a la información y un lugar donde los adultos pueden realizar distintas actividades de lectura educativa o de ocio (págs. 11-13). Se considera una institución esencial para la comunidad al igual que las escuelas, las iglesias u otros templos religiosos y los centros comerciales. (*Manjarrez, Cigna y Bajaj, 2007, p. 24*). Mientras que los servicios de la biblioteca se evalúan regularmente para determinar cómo se utilizan y cómo se podrían mejorar, todavía no está claro cómo se relaciona la biblioteca con su comunidad y los beneficios que estas relaciones aportan a la comunidad en su conjunto y a los individuos en particular. Este estudio nos presenta un análisis preliminar de los beneficios que la biblioteca aporta a la comunidad desde la perspectiva del capital social.

## 2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

A pesar del buen concepto que se tiene de las bibliotecas, las amenazas sobre su existencia surgen de dos hechos que están relacionados: el predominio de Internet y la actual recesión económica. Con la aparición de Internet y de los motores de búsqueda como Google, el papel informativo de la biblioteca ha disminuido durante la última década. Recientemente, los municipios han reducido sus ingresos drásticamente lo que ha ocasionado el cierre o la reducción de los servicios de las bibliotecas

en los Estados Unidos (*Branch closings and budget cuts, 2008*) Si el suministro de información ya no es su función más importante, ¿qué debe hacer la biblioteca para que los ayuntamientos sigan considerando que son importantes? La respuesta a esta pregunta puede estar en que deben seguir ocupando un lugar destacado para la comunidad. Puesto que la biblioteca ha ampliado su ámbito de influencia y ahora incluye a todos los miembros de la comunidad entre sus usuarios, su importancia como recurso para la sociedad también ha aumentado (Public Agenda, pág. 21). Las bibliotecas están abiertas a todas las personas sin importar su edad, sexo, ingresos, raza, punto de vista religioso o político, lo que las convierte en lugares ideales en donde la gente se pueda reunir, encontrar toda la información o los recursos de lectura que necesiten y entrar en contacto con otras personas e ideas. El capital social nace a partir de esta función como lugar de encuentro de la comunidad, lo que nos indica que las bibliotecas pueden ser un lugar muy importante para crear cohesión social y confianza en la comunidad (*Putnam & Feldstein, 2003*).

El capital social se ha convertido en un recurso esencial para la comunidad que se traduce en índices de fracaso escolar menores entre los estudiantes de secundaria, la disminución de la delincuencia, la mejora de la salud y la capacidad de las comunidades para trabajar juntas para resolver problemas locales (*Hutchinson y Vidal, 2004*). En una época en la que las redes sociales tradicionales están disminuyendo (*McPherson, Smith-Lovin y Brashears, 2006*), la función de la biblioteca como colaboradora en el desarrollo del capital social puede ser su papel más importante. Entender las formas en que las bibliotecas contribuyen al capital social de las comunidades y de los individuos es importante tanto para informar a los responsables políticos de la existencia de esta nueva función que desempeñan además de la tradicional provisión de recursos de información y también para permitir a los directores de las bibliotecas desarrollar programas y políticas que faciliten la creación del capital social.

El objetivo principal de este estudio es investigar la relación existente entre la biblioteca pública y el capital social para determinar hasta qué punto la biblioteca contribuye al capital social de la comunidad y del individuo. Este estudio investiga dos cuestiones principales: 1) ¿Contribuye la biblioteca al capital social de la comunidad? En otras palabras, ¿está relacionado el uso de las bibliotecas públicas con unos niveles más altos de confianza tanto entre los vecinos como en las instituciones del barrio, una mayor participación en la comunidad y una mayor participación ciudadana? 2) ¿Cómo repercute el nivel de capital social de la persona en el uso de las bibliotecas públicas? En otras palabras, ¿el uso de la biblioteca está relacionado con unos niveles más altos de capital social, indicándonos entonces que se utiliza como una estrategia para aumentar o mantener el nivel de capital social del individuo que ya es alto, o es el uso de la biblioteca un medio para compensar la falta de recursos a nuestro alcance a través de las redes sociales tradicionales?

El valor de este estudio es la investigación que hace de la relación existente entre medidas derivadas empíricamente sobre el capital social y el uso de la biblioteca. A menudo, esta relación se establece con pocas pruebas que lo corroboren. Debido a la existencia de un estudio similar que se realizó en la misma ciudad en la que hemos realizado esta investigación, se puede hacer una comparación entre una muestra de la población en general y una muestra de los usuarios de la biblioteca, analizando cuáles son las diferencias entre los usuarios de la biblioteca y la población general en términos de los niveles de capital social. Este estudio también beneficiará a investigaciones futuras mediante el desarrollo de definiciones funcionales sobre el capital social que aclaran lo que se está midiendo, lo que permite la repetición del estudio por otros investigadores en diferentes lugares.

### 3. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Aunque muchos autores han puesto en relación las bibliotecas públicas y el capital social, pocos estudios empíricos han demostrado que realmente exista esta conexión. Un estudio realizado en Australia en el año 2000 ( ) concluyó que la mayoría de las bibliotecas se consideran “lugares seguros que transmiten mucha confianza” (p. 8). En otro estudio reciente, *Gong, Japzon y Chen (2008)* examinaron el efecto que el capital social que poseen los barrios tiene sobre el uso de la biblioteca pública. Para ello, compararon tres bibliotecas de barrio de Nueva York y descubrieron que el grado de diversidad étnica, racial y de segregación existentes en el entorno en el que se ubicaban afectaba al uso de la biblioteca. Se ha especulado mucho sobre qué características deben poseer las bibliotecas públicas para convertirse en instituciones que puedan, en potencia, crear capital social. Por ejemplo, *Matassaro* (según *Hillenbrand, 2005*) considera que los servicios bibliotecarios juegan un papel importante en el alivio de los problemas sociales y en la creación de comunidades fuertes y sostenibles. Según *Matassaro*, “las bibliotecas proporcionan una vía para que los individuos, incluidos los que sufren un profundo aislamiento, se integren y se comprometan con la comunidad y la sociedad” (p. 27). *Hillenbrand* especula que la ubicación de bibliotecas en barrios en deterioro podría fortalecer a las comunidades (*Hillenbrand, 2005, p. 8*). En el estudio recientemente concluido *Columbia Atlas of Wellness*, la presencia de bibliotecas en una comunidad y el grado de uso que reciben es uno de los determinantes del bienestar físico, mental, social, ambiental y espiritual del individuo (Las bibliotecas también complementan los servicios generales prestados por el gobierno que contribuyen directamente al bienestar de los residentes de la comunidad, tales como asistencia social, salud mental y servicios de empleo, así como programas de educación para adultos y servicios para inmigrantes (*Goulding, 2004, p. 4*). Además, es posible que la gente esté más dispuesta a recibir este tipo de ayudas a través de las bibliotecas ya que éstas no tienen el estigma que conlleva visitar una oficina de servicios sociales.

Por otro lado, el carácter de bien público de la biblioteca se encuentra en peligro en una sociedad cada vez más privatizada. *Buschman (2004)* destaca la naturaleza de las bibliotecas como espacio público en donde “la fusión de diversas opiniones, perspectivas y argumentos en nuestras colecciones y servicios mantiene viva la vía para alcanzar la verdadera democracia” (p. 40). *Alstad y Curry (2003)* mencionan varias maneras en las que la biblioteca funciona como espacio público. A diferencia de muchos organismos públicos ubicados en las zonas más desfavorecidas, que en sí pueden percibirse como símbolos de pobreza y negatividad, la biblioteca es un lugar positivo. Los nuevos inmigrantes utilizan a menudo la biblioteca para aprender la lengua del país de acogida. La biblioteca es un lugar que les pertenece tanto como a aquéllos que ya llevan más tiempo viviendo en la comunidad en cuestión y, por lo tanto, pueden sentirse incluidos y productivos de una forma casi inconcebible en otros espacios públicos. *Leckie y Hopkins (2002)* afirman que las bibliotecas son uno de los verdaderos espacios públicos que quedan en la sociedad de América del Norte al que las personas tienen un acceso ilimitado, siempre y cuando cumplan ciertas normas de conducta. La gente puede sentarse en silencio, leer y reflexionar, sin la presión de tener que gastar dinero tan omnipresente en los espacios comerciales. La biblioteca entendida como un espacio público nos ofrece “un lugar compartido donde la gente de diversas clases, etnias, religiones y culturas se mezclan para crear la heterogeneidad de la democracia abierta” (pág. 332). Su estudio también demostró que la biblioteca era importante en la vida cotidiana de los usuarios y que reúne muchas de las características del “tercer lugar de Oldenburg”; un lugar donde se reúne la gente, ajeno a la casa o el trabajo pero cercano al hogar, que atrae a un grupo de asiduos que se conocen unos a otros y que participan en conversaciones informales (*Putnam y Feldstein (2003)* explican cómo las bibliotecas pueden generar capital social:

Las tertulias, lecturas y talleres sobre los libros, la ayuda con las tareas escolares, los gestos y saludos que la gente intercambia cuando se encuentra en la biblioteca por segunda, o quinta, o vigésima vez, los bibliotecarios saludando a la gente por su nombre e incluso las exposiciones de obras de arte que reflejan el talento e intereses de los vecinos contribuyen a las relaciones que unen a las personas en una comunidad (p. 49).

*Vårheim (2008, p. 7)* señala que la mayoría de los estudios sobre el capital social se quedan en la superficie y no nos aclaran mucho sobre los mecanismos subyacentes que llevan a su creación. Las bibliotecas son un sitio ideal para investigar estos “mecanismos subyacentes”, para comprender cómo se crea el capital social y descubrir cuáles son las actividades que más contribuyen a su creación para que las bibliotecas las fomenten.

#### 4. MARCO CONCEPTUAL

Uno de los problemas que plantea el uso del concepto de capital social como marco teórico son las diferentes definiciones y aproximaciones al concepto que existen en los diversos estudios. Sólo en la literatura sobre biblioteconomía y documentación, el concepto ha sido utilizado como marco teórico para una amplia variedad de estudios. *Bhandar, Pan y Tan (2007)* analizaron un proyecto de colaboración en documentación, examinando la influencia del capital social en la integración del conocimiento y en las relaciones inter-institucionales. *Huysman y Wulf (2006)* analizaron las relaciones entre el capital social y las herramientas usadas para compartir el conocimiento. *Hersberger (2003)* examinó el capital social y las redes de apoyo social a las personas sin hogar en Seattle y Carolina del Norte. *Williams y Durrance (2008)* estudiaron el capital social y las tecnologías de la información comunitarias y (*Johnson, 2004*) y analizó la relación entre el capital social y el comportamiento de búsqueda de información en Mongolia. Aunque el capital social se puede interpretar de diferentes maneras para adaptarlo a los diversos enfoques de investigación, existe un consenso general entre los investigadores que establece que el capital social se relaciona con otras formas de capital (principalmente el capital humano), que las personas y las comunidades tienen un acceso desigual al capital social y que la confianza es una característica clave).

Aunque el término se puede remontar a los escritos de Durkheim (*Portes, 1998*), la concepción actual del capital social se deriva de la década de los 80 a partir de los trabajos de (*Bourdieu, 1980*) y (*Bourdieu, 1986*). Él propuso que el capital social es un recurso intangible que, junto con el capital cultural, reproduce las clases sociales y garantiza la continuidad de las jerarquías sociales. Desde entonces, han surgido dos planteamientos divergentes sobre su estudio: uno considera el capital social como un bien colectivo, centrándose en el análisis a nivel social, y el otro se centra en el capital social que poseen los individuos. El principal impulsor del primer enfoque es Robert Putnam, quien define el capital social como inherente a las “densas redes de interacción social”, que promueven “normas sólidas de reciprocidad generalizada y fomentan el surgimiento de la confianza social” (*Putnam, 1995, p. 66*). Este enfoque se conoce generalmente como capital social tipo *bonding* [cohesión] y hace referencia a la confianza generalizada y a la cohesión de la comunidad. Reunirse e interactuar con otros miembros de la comunidad en la biblioteca, participar en los eventos celebrados en ella y todo lo que se refiera a la biblioteca como un lugar seguro para pasar el tiempo solos o con amigos y familiares, puede contribuir a este tipo de capital social. El segundo enfoque contempla el capital social como un recurso al que los individuos tienen acceso a través de sus relaciones sociales. Generalmente se conoce como capital social tipo *bridging* [vínculo]. Lin, que es el principal impulsor de este enfoque, define el capital social como “recursos integrados en una estructura social

accesibles y/o impulsados mediante acciones intencionadas” (Lin, 2001a, p. 12). Según él, el capital social reside en los vínculos débiles que hacen posible que una persona acceda a otras redes sociales para obtener recursos o información importante y actual que, con frecuencia, no encuentra en sus círculos más cercanos. Las personas con altos niveles de capital social pueden usar la biblioteca para aumentar su capital a través de la adquisición de nueva información y relaciones personales, o, por el contrario, las personas con bajos niveles de capital social pueden usar la biblioteca debido a su falta de relaciones sociales que, de otro modo, le proporcionarían acceso a recursos útiles, tales como Internet u ofertas de trabajos. *Putulny y Svendsen (2007)* afirman que, dado que el capital social tipo *bonding* y tipo *bridging* no se crean de igual forma, es difícil llegar a un “concepto único e integrado de capital social” (p.33). Para obtener una visión más global del capital social es necesario investigar ambos conceptos. Debido a que benefician a las comunidades como instituciones locales e integradoras así como a los individuos proporcionándoles acceso a los servicios y recursos de información, las bibliotecas ofrecen un espacio ideal en el que obtener esta visión global.

#### 4.1. El capital social a nivel de la comunidad

Muchos investigadores de la comunidad han centrado su atención en encontrar los mecanismos que permitan a los residentes de las comunidades pobres a trabajar juntos para mejorar sus condiciones de vida. Sampson describe esta capacidad de trabajar juntos como “eficacia colectiva” o “la relación entre la confianza mutua y la predisposición de todos de intervenir para el bien público” (Sampson, Morenoff y Gannon-Rowley, 2002, p. 457). Si bien los vínculos sociales son importantes, Sampson cree que no son suficientes. De hecho, los vínculos fuertes pueden obstaculizar los esfuerzos para conseguir un cambio positivo; por ejemplo, cuando las comunidades no están dispuestas a cooperar con la policía para poner fin a la conducta de pandillas, ya sea por intimidación o por miedo a delatar a miembros de su propia comunidad. Aunque Putnam encontró que los estadounidenses participan cada vez menos en las asociaciones de la comunidad (Putnam, 2000), la investigación de Sampson ha demostrado que las personas siguen participando en las organizaciones locales y que cuantas más instituciones haya en un barrio, más probabilidad hay de que sus residentes participen en acciones colectivas (Sampson, McAdam, MacIndoe y Weffer-Elizondo, 2005, p. 698). No es tanto la pertenencia a una organización lo que predice la actuación colectiva de los individuos, sino más bien la densidad de las organizaciones tanto formales como informales en una comunidad. También según él, a menudo es difícil para las personas trabajar fuera de estas instituciones para alcanzar objetivos comunes, aunque, si ya existen, las personas pueden trabajar dentro de ellas para conseguir un beneficio común: “Las instituciones diseñadas para ‘un gobierno de participación democrática’ como éstas [bibliotecas e iglesias]

pueden despertar el interés de los ciudadanos, lo que, a su vez, conlleva la solución innovadora de problemas y la actuación pública” (Sampson et al, 2005, p. 710). Sampson nos da un ejemplo de cómo la presencia de las organizaciones locales puede poner en marcha un mecanismo para lograr la actuación colectiva. Una asociación de vecinos en Chicago se enteró que los servicios de biblioteca se suspenderían durante dos años para reconstruir el edificio de la biblioteca que lo había destruido el fuego. Como respuesta, los miembros de la comunidad y los estudiantes de secundaria asistieron a una reunión de la dirección de la biblioteca pública y convencieron a la junta para que les proporcionara un lugar temporal para la biblioteca durante la reconstrucción. En este caso, la actuación colectiva fue posible gracias a la existencia de instituciones locales a través de las cuales los miembros de la comunidad podían actuar (pág. 680). Según Sampson, instituciones como las bibliotecas son la “encarnación estructural de la cohesión de la comunidad” (Sampson, 2001, pág. 10). Cuando las instituciones se encuentran aisladas, sin acceso a otras instituciones o a los miembros de la comunidad, su capacidad para apoyar o defender los intereses locales se ve debilitada.

La biblioteca, entonces, como una institución local, es una fuente potencialmente rica de capital social, ya que es frecuentada por todos los niveles de la sociedad independientemente de su edad, ingresos, raza, o educación. Las bibliotecas proporcionan un lugar de encuentro relajado, donde la gente de distintos orígenes y creencias pueden reunirse y tratar temas propensos a crear tensión, como la política, las relaciones de raza y religión, que forman parte de una sociedad pluralista (Aundunson, 2005, pág. 430). Ser capaz de conocer gente diferente a uno mismo en un entorno no contencioso debe conducir a una mayor comprensión y tolerancia en una diversidad de individuos. La teoría institucional sostiene que las instituciones civiles que se consideran dignas de confianza y que la gente considera que lleva a cabo los servicios de una manera imparcial y no partidista, ayuda a crear una confianza generalizada en otros individuos (Rothstein y Stolle, 2003, pág.192). Las relaciones que tienen lugar en las bibliotecas, ya sea entre los usuarios o entre los usuarios y los empleados, pueden demostrar a las personas socialmente aisladas que se puede confiar en la gente, una actitud que puede trasladarse a sus relaciones con otros miembros e instituciones de la comunidad.

#### *4.2. El capital social a nivel individual*

El capital social individual se compone de los recursos necesarios para que las personas tengan acceso a través de sus relaciones sociales. Esta conceptualización de capital social es muy diferente de la conceptualización del capital social al nivel de la comunidad, que ha sido criticado por la reciprocidad de su lógica: las comunidades que poseen un nivel bueno de capital social se caracterizan por el compromiso

cívico, menos delincuencia, y más desarrollo, que a su vez son el resultado de un nivel de capital social bueno (Portes, 1998). La teoría de Lin sobre el capital social (Lin, 2001a y [Lin, 2001b]), que se basa en la premisa de una sociedad estructurada jerárquicamente, intenta dejar clara la dirección de causa-efecto de los beneficios del capital social. Si el capital social se compone de los recursos a los que una persona tienen acceso a través de sus propias relaciones sociales, entonces es de esperar que cuanto mayor sea el rango de la persona a través del cual se accede a un recurso, mejor será la calidad de ese recurso. La diversidad o variedad de diferentes tipos de individuos en la red social de una persona también contribuye a la calidad de los recursos sociales que esa persona tiene. Según Erickson (2004), “cuanta más gente uno conoce, mayor es la probabilidad de que uno de ellos posea los recursos que uno necesita”. La variedad de personas en la red social de un individuo es un factor importante en sí mismo, ya que nos permite la entrada a otras redes y nos ayuda a poder acceder a la información contenida en una variedad de fuentes. Las personas pueden usar la biblioteca por dos razones con objeto de mejorar el capital social individual: como una estrategia para aumentar su capital social estableciendo nuevos contactos o para obtener acceso a los recursos y ayuda personal para salvar un déficit causado por tener un nivel de capital social bajo. Por ejemplo, Warschauer (2003, p. 317) señala que las personas con bajos niveles de capital social puede tener problemas al utilizar tecnologías de información y de comunicación si no conoce a nadie que le pueda dar consejos y ayudar en la compra de un ordenador y usarlo eficazmente. Este tipo de ayuda se consigue fácilmente a través de cursos de formación en informática e Internet, que se han convertido en un servicio básico entre los programas ofrecidos en las bibliotecas públicas (Bertot, McClure y Jaeger, 2008, pág. 289). Además, las bibliotecas son a menudo el primer punto de contacto para los nuevos inmigrantes donde se pueden responder preguntas acerca de los servicios sociales, escuelas, y clases para aprender la lengua del país, ayudando de este modo a desarrollar un capital social en potencia mientras estas personas establecen contactos y se adaptan a sus nuevos entornos.

## 5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio utiliza los datos extraídos de una encuesta para explorar la relación existente entre el uso de la biblioteca y el capital social. El cuestionario fue distribuido entre los usuarios de tres bibliotecas de barrio de una gran ciudad del medio oeste de Estados Unidos en noviembre y diciembre de 2006. Además, se utilizó un análisis de correlación para determinar si existía una relación significativa entre ciertas medidas de capital social tanto a nivel individual como a nivel de la comunidad y la frecuencia de uso de la biblioteca.

## 5.1. Contexto de la investigación

La ciudad en la que se llevó a cabo el estudio tiene una población de 600.000 habitantes, aunque si se incluyen los suburbios periféricos la población aumenta hasta los 1,8 millones de personas, aproximadamente. La ciudad ha experimentado momentos de dificultad económica, a causa del abandono de la región por parte de muchas empresas industriales a partir de la década de 1970. La mayor parte de las dificultades provocadas por este cambio económico han recaído en la comunidad negra, que habita en la mayoría de los barrios pobres del centro de la ciudad. En el año 2000, el 95,6% de las familias negras del área metropolitana se encontraban dentro de los límites de la ciudad, mientras que sólo el 27,6 % de las familias blancas vivían en la ciudad. (Levine, 2003). Además, la población del centro de la ciudad es la más pobre del área metropolitana. En 2005, la tasa de desempleo para los hombres negros de la región metropolitana se situó en el 43,1 %, 20 puntos por encima de la tasa para los hombres blancos. En algunos barrios pobres del centro de la ciudad la tasa de pobreza era del 50 %, cinco veces superior a la media metropolitana (Levine, 2006). Dos de las tres bibliotecas de barrio analizadas en este estudio se encuentran dentro o junto a uno de estos barrios.

### 5.1.1. Biblioteca Jefferson [iii]

La comunidad de usuarios de la biblioteca Jefferson es un antiguo barrio de clase media, formado por hogares de familias numerosas que han atravesado momentos difíciles en las últimas dos décadas. Si bien el área de servicio de la biblioteca está equitativamente dividida entre ciudadanos blancos (45,5 %) y negros (46,2 %), el director de la biblioteca estima que los afroamericanos constituyen aproximadamente el 60-70 % de los usuarios de la biblioteca. La biblioteca, abierta en 2002 en sustitución de un edificio menor y más antiguo, es un lugar hermoso, lleno de luz y con vistas a un gran parque. Los ingresos medios de los hogares en esta área eran de 37.000 \$, de acuerdo con el censo del 2000, y el 21 % de los residentes contaban con un título académico de dos años o superior. Los participantes en el estudio seleccionados en esta biblioteca tenían un nivel similar de educación, con el 25 % en posesión de un título académico de un mínimo de dos años, y unos ingresos algo menores al resto de la población, ya que el 48 % pertenecían a familias con ingresos por debajo de los 25.000 \$ anuales. El 35 % de los participantes declaró vivir solo, frente al 36 % de los habitantes de la ciudad que vivían en la misma situación (U.S. Census Bureau, 2002).

---

iii Se han cambiado los nombres de las bibliotecas.

### 5.1.2. Biblioteca Lincoln

La biblioteca Lincoln está situada en una de las zonas más pobres de la ciudad, que también tiene una de las mayores tasas de delincuencia (*Uncounted: Surviving Gunshots*, 2006). El área de servicio de la biblioteca está poblada por un 84 % de afroamericanos con una media anual de ingresos familiares de 20.000 \$ (*U.S. Census Bureau*, 2002). Sólo el 6 % de los residentes tiene un título académico de dos años o más. Después de haber sufrido una amenaza de cierre en el 2004, la biblioteca, construida en 1989, ahora es financiada en parte por un subsidio para el desarrollo de la comunidad. La biblioteca ha sido designada como centro tecnológico y cuenta con 46 ordenadores para uso público, más que cualquier otra biblioteca de barrio de la ciudad. Los participantes en el estudio seleccionados en esta biblioteca tenían un nivel de educación e ingresos considerablemente superior al resto de la población de la zona, con un 24 % en posesión de un título académico de dos años o superior, y un 46 % declarando unos ingresos familiares mínimos de 35.000 \$. Fueron notablemente pocos los participantes que vivían solos al compararlos con el resto de la población de la ciudad (25 % de los usuarios de la biblioteca frente al 36 % de la población total de la ciudad).

### 5.1.3. Biblioteca Kennedy

La biblioteca Kennedy está situada en un barrio que está en proceso de cambio constituido por casas de lujo, restaurantes y bares de moda, así como casas de huéspedes y edificios de apartamentos baratos. Está justo en el norte del centro de la ciudad, a poca distancia a pie de una de las universidades. Este barrio es prácticamente el extremo opuesto al barrio de Lincoln; el ingreso familiar medio es 64.000 \$ y el 87% de la población es blanca. El 57 % de los habitantes tenían un título académico de dos años o superior. La biblioteca en sí está situada en un edificio anterior a 1960, demasiado pequeño para la cantidad de uso que recibe. Los participantes seleccionados en esta biblioteca tenían proporcionalmente el mismo nivel de educación que la población del vecindario, aunque sus ingresos eran considerablemente menores, con el 48 % de los participantes percibiendo unos ingresos familiares inferiores a 25.000 \$ anuales. Las condiciones de vida de los participantes de esta biblioteca son significativamente diferentes a las de los seleccionados en los otros dos lugares, con un 69 % indicando que viven solos, casi el doble de la tasa de la ciudad.

## 5.2. Administración del cuestionario

El investigador y su ayudante visitaron cada biblioteca cuatro días de la semana diferentes y en momentos distintos del día (mañana, tarde, noche y sábado) con el fin de conseguir la participación de los usuarios que acuden a la biblioteca en diversos horarios. Se distribuyeron aproximadamente 44 cuestionarios en cada biblioteca.

Se instalaron dos mesas en el vestíbulo de cada una de ellas y se invitó a la gente a participar a su entrada o salida. A veces los usuarios se llevaban las preguntas dentro de la biblioteca para contestarlas, pero por lo general se sentaban en las mesas dispuestas para tal fin en el vestíbulo. Así, si tenían alguna duda sobre cualquier pregunta, podían obtener ayuda allí mismo. Puesto que nadie se llevó el cuestionario a casa, todos los que aceptaron participar lo completaron. La encuesta consistía en 59 preguntas acerca del uso de la biblioteca, la demografía de los participantes y preguntas destinadas a medir el capital social. Las preguntas sobre el uso de la biblioteca estaban basadas en preguntas hechas en un estudio que fue patrocinado por el *Americans for Libraries Council (Public Agenda, 2006)*. Por su parte, las preguntas acerca del capital social se obtuvieron de un estudio que investigó el capital social de los habitantes de las ciudad y el Estado en 2005, realizado por el *Institute for Survey and Policy Research (ISPR)* en el campus local de la universidad estatal (*Moore, 2005*). Este estudio se basó a su vez en el *Capital Community Benchmark Survey*, elaborado por el *Saguaro Seminar Civic Engagement in America Project* en el *John F. Kennedy School of Government* bajo la dirección de Putnam en la Universidad de Harvard (*Saguaro Seminar, 2009*). Las preguntas relacionadas con el nivel de capital social en la comunidad trataron sobre la confianza en los vecinos, la policía y los comerciantes, la importancia de la raza en las relaciones personales y profesionales y la implicación cívica, política y comunitaria. El capital social a nivel individual se determinó utilizando un “generador de posición” desarrollado por *Lin (2001a)* y descrito a continuación. Las preguntas también recabaron información sobre las características demográficas de los participantes. Dado que el cuestionario era largo y un poco complicado, los participantes tardaron entre 15 y 45 minutos en completarlo. Por lo general, se tardó 2 ó 3 horas en administrar de 10 a 15 cuestionarios en cada biblioteca.

## 6. RESULTADOS

Ciento treinta y dos participantes rellenaron los cuestionarios, 43 de Jefferson, 40 de Lincoln y 49 de Kennedy. Dado que Kennedy es una de las sucursales más concurridas del sistema, fue posible recoger más cuestionarios de sus usuarios durante el tiempo que estuvimos en ella.

### 6.1. *Uso de la biblioteca*

Las personas que participaron en el estudio eran usuarios habituales de la biblioteca. Casi el 70% de todos los participantes indicó que visita la biblioteca más de 25 veces al año. Debido a los cambios que se han producido en el entorno de la información por el creciente predominio de Internet, de librerías online, y de la aparición de nuevas librerías con todas las comodidades que compiten por el tiempo libre de

las personas, a los participantes se les preguntó si las bibliotecas eran más importantes, menos importantes o de la misma importancia para sus comunidades ahora que lo fueron en el pasado. El 57% de los participantes consideraron que las bibliotecas eran más importantes, el 17% dijeron que eran menos importantes y el 27% dijeron que eran de la misma importancia. Estos resultados son considerablemente superiores a la respuesta dada en una encuesta en la que se hizo la misma pregunta a la gente en general (Public Agenda, 2006), en la que sólo el 24% dijo que las bibliotecas son más importantes ahora. Aunque los no usuarios de la biblioteca con frecuencia están a favor de la idea de la biblioteca pública, el predominio de formas alternativas de acceder a la información y al material de lectura está haciendo que disminuya su importancia en la opinión pública. Otro indicador del valor que los usuarios asignan a las bibliotecas en este estudio es que el 74% de los participantes estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación de que la biblioteca “es el lugar seguro donde ir dentro de mi comunidad”, en comparación con el 61% de los usuarios de la biblioteca en un estudio australiano (State Library of New South Wales, 2000).

Las bibliotecas son sólo uno de los posibles lugares donde la gente puede ir para comunicarse con otros miembros de la comunidad. Por esta razón, se les pidió a los participantes que indicaran la frecuencia con la que visitan las librerías, cafeterías, restaurantes, o bares dentro de su comunidad (véase Tabla 1).

Tabla 1  
Frecuencia de visitas a otros lugares de la comunidad

Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19
Rara vez (de 1 a 6 veces al año)	22
A veces (una o dos veces al mes)	33
Frecuentemente (una vez o más a la semana, aprox.)	26

Si bien hubo una distribución bastante uniforme de las respuestas a esta pregunta para toda la muestra, hubo una diferencia interesante en las respuestas entre el barrio más pobre (el 51% de los participantes dijeron que a veces o frecuentemente visitaban estos otros lugares de encuentro de la comunidad) y los más ricos (el 75% de los participantes dijeron que visitaron otros lugares). Por lo tanto, este resultado nos sugiere que en los barrios marginados la gente dispone de menos lugares públicos donde reunirse, ya sea por su escasez, el costo de frecuentar estos lugares, o problemas de seguridad. La frecuencia de las visitas a la biblioteca por los participantes, en comparación con las visitas a otros lugares públicos de reunión, sugiere que las bibliotecas son un lugar de encuentro importante para los vecinos, que parece ser especialmente significativo para las personas que viven en barrios desfavorecidos.

## 6.2. Nivel de capital social de la comunidad

El capital social de la comunidad se midió con preguntas acerca de los niveles de confianza, participación en la comunidad y compromiso cívico de los participantes. Debido a que muchas de las preguntas fueron las mismas que las planteadas en la encuesta ISPR (Moore, 2005), es posible comparar las respuestas aportadas por los participantes en este estudio de la biblioteca con las extraídas de una muestra aleatoria de los habitantes de la ciudad. La encuesta ISPR se llevó a cabo por teléfono con participantes seleccionados al azar por el número de teléfono.

### 6.2.1. Confianza

Se hicieron seis preguntas relacionadas con los sentimientos de confianza entre las personas en general y también entre miembros más específicos de la comunidad (vecinos, comerciantes, policías, profesionales y líderes de la comunidad de una raza diferente a la del participante). La primera pregunta fue si: “En general, ¿diría usted que se puede confiar en la mayoría de la gente o que hay que tener muchísimo cuidado al tratar con la gente?” Las respuestas posibles eran, “Se puede confiar en la mayoría de la gente”, “Hay que tener muchísimo cuidado” y “Depende”. La Tabla 2 presenta los resultados de las encuestas realizadas en ciudad y en la biblioteca.

Tabla 2

#### Nivel de confianza de los usuarios de bibliotecas y de los ciudadanos en general

	<b>Biblioteca (%)</b>	<b>Ciudad (%)</b>
Se puede confiar en la mayoría de la gente	29	38
Hay que tener muchísimo cuidado	34	57
Depende	36	5

Debido a que las preguntas en la encuesta de la biblioteca y en la encuesta ISPR se redactaron de forma distinta es difícil comparar estos resultados. En las entrevistas telefónicas, los participantes no tuvieron la opción de “Depende”, aunque lo dijeron en algunas ocasiones. No obstante, la inclusión de la tercera opción en la encuesta de la biblioteca deja claro que los participantes no estaban tan divididos como lo sugiere la encuesta ISPR. Aunque en la encuesta de la biblioteca el porcentaje de gente que dijeron que “se puede confiar en la mayoría de la gente” es menor que en la encuesta de la ciudad, el hecho de que la gran mayoría indicó que la confianza depende de la situación hace que esta diferencia no sea tan significativa. Por esto y para obtener una mejor comparación es necesario analizar otras medidas de confianza. La Tabla 3 presenta los resultados de las preguntas que se les hicieron a los encuestados sobre su confianza en sus vecinos, comerciantes y la policía.

Tabla 3  
 Respuestas a las preguntas sobre la confianza de los encuestados  
 en la biblioteca y en la ciudad.

	<b>Biblioteca</b>	<b>Ciudad</b>
<i>Confianza en los vecinos</i>		
Totalmente o mucho	47%	27%
Algo o un poco	39%	57%
Nada	14%	15%
<i>Confianza en los comerciantes</i>		
Totalmente o mucho	40%	34%
Algo o un poco	51%	61%
Nada	9%	5%
<i>Confianza en la policía</i>		
Totalmente o mucho	40%	38%
Algo o un poco	35%	50%
Nada	25%	9%

La diferencia entre los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general es significativa al nivel del .01.

Hay una diferencia significativa en la distribución de las respuestas entre los participantes de la biblioteca y los de la ciudad a las cuestiones relacionadas con la confianza. Los usuarios de la biblioteca confían más en sus vecinos que los ciudadanos en general y, aunque hubo un poco más de participantes en el estudio de la biblioteca que dijeron que su confianza en la policía y en los comerciantes era “total o mucha”, un porcentaje mayor expresó su completa desconfianza en estos dos tipos de profesión en comparación con los ciudadanos en general. La desconfianza en la policía es general, el 25% de la muestra de la biblioteca indicó una absoluta desconfianza en la policía frente al 9% de la muestra de la ciudad. Esto podría ser el resultado de que una mayor proporción de la muestra procede de la biblioteca de los barrios más pobres con una mayor actividad delictiva que la muestra de la ciudad y por lo tanto tendrían un contacto más negativo con la policía que el resto de los ciudadanos. Los participantes en el estudio de la biblioteca parecen estar más unidos a sus vecinos que los participantes de la encuesta de ciudad, pero al mismo tiempo, tienen una mayor desconfianza en la policía y en los comerciantes con los que, presumiblemente, tienen una relación menos personal.

También se hicieron preguntas para determinar los niveles de confianza interraciales. Dado que la encuesta se realizó en dos comunidades muy segregadas y

en una que se dividía por igual entre residentes blancos y negros, las respuestas a las preguntas pueden indicar la diferencia entre los niveles de integración entre los usuarios de las bibliotecas y los ciudadanos en general. En lugar de preguntar si los encuestados confían en “negros”, “hispanos”, o “blancos”, como hizo la encuesta ISPR, se les preguntó a los participantes si la raza supuso una diferencia en la forma en que eligieron a sus médicos, abogados o dentistas y si la raza de los integrantes de un club o asociación cívica les importaba a la hora de hacerse miembro. La pregunta que se refería a la importancia de la raza en la elección de un profesional era: “¿Qué importancia tiene para usted tener una persona de su misma raza como su médico, dentista, abogado, etc.?” La cuestión relacionada con la admisión en un club fue: “Si estuviera considerando hacerse miembro de un club o una asociación comunitaria, ¿qué importancia tendría el que los miembros fuesen de su misma raza?” La Tabla 4 presenta los resultados a estas preguntas

Tabla 4  
Niveles de confianza interracial

	<b>Raza del profesional (%)</b>	<b>Raza dominante del club (%)</b>
Muy importante	7	7
Alguna importancia	17	13
Depende	27	23
No importa	49	57
Prefiero no responder	0	2

A pesar de que la ciudad es una comunidad muy segregada, con pocas oportunidades para que los afroamericanos y blancos interactúen a nivel social (Levine, 2003 M.V. Levine, *The two Milwaukees: Separate and unequal* [PowerPoint presentation] (2003) Retrieved June 19, 2009 from [http://www4.uwm.edu/ced/pdf/two\\_milwaukee.pdf](http://www4.uwm.edu/ced/pdf/two_milwaukee.pdf). Levine, 2003), las respuestas a estas preguntas indican que para casi la mitad de los encuestados, la raza no es “ importante “ al tomar estas decisiones. Una vez más, el porcentaje de participantes que eligieron “depende” como la respuesta a esta pregunta indica que la desconfianza por motivos raciales es circunstancial y no una respuesta universal. Sin embargo, cuando las respuestas de las diferentes bibliotecas se examinan por separado, hay una notable diferencia en las respuestas sobre la importancia de la raza a la hora de decidir hacerse miembro de un club. El 39% por ciento de la muestra de la biblioteca del barrio más pobre y, en su mayoría, de raza afroamericana (Lincoln) indicó que la raza no era importante, mientras que el 71% de la muestra del barrio más rico y, en gran parte, de raza blanca (Kennedy) indicó que la raza no era importante. En cambio, el 57% de los participantes de la biblioteca en el barrio que había una mezcla de residentes afroamericanos y blancos

(Jefferson) indicó que la raza no era importante. La encuesta ISPR, que utilizó una pregunta diferente para determinar la confianza interracial, también demostró que los niveles de confianza de las diferentes razas y grupos étnicos de la ciudad fueron significativamente más bajos que los niveles mostrados por los residentes de otro estado. Los resultados de la muestra de la biblioteca sugieren que el impacto de vivir en barrios segregados sobre la confianza interracial parece ser mayor en el caso de los afroamericanos que en el de los blancos. Por lo tanto, en los barrios de mayoría negra, la falta de contacto con otros grupos raciales puede producir mayores niveles de desconfianza. Cuando hay una mayor mezcla de grupos raciales, como en el barrio de Jefferson, el nivel de confianza en los demás aumenta cuando se compara con los niveles de confianza del barrio mayoritariamente negro. La biblioteca puede ser un lugar neutral importante en donde se pueden mantener relaciones entre los grupos raciales sin rencor, produciendo como resultado una mayor confianza. Aunque las bibliotecas pueden ser un lugar ideal en donde las personas de diferentes orígenes raciales pueden relacionarse, esto sólo puede ser posible en las bibliotecas ubicadas en barrios racialmente mixtos, tales como Jefferson. En el caso de bibliotecas ubicadas en barrios mayoritariamente segregados, los usuarios de la biblioteca reflejan la composición racial del vecindario y, en consecuencia, proporcionaría pocas oportunidades para la interacción social entre personas de diferentes razas

### 6.2.2. Implicación en la comunidad

Siete preguntas estaban relacionadas con el nivel de implicación de los encuestados en la comunidad, concretamente si trabajaban en un proyecto comunitario, si asistían a reuniones escolares o ciudadanas, si conocían a algún dirigente de la comunidad, si habían asistido u ocupado algún cargo en alguna asociación u organización social y si se habían ofrecido como voluntarios para cualquier cosa. La tabla 5 presenta una comparación de las respuestas positivas a estas preguntas entre los ciudadanos en general y los usuarios de la biblioteca.

Tabla 5  
Diferencia en la implicación en la comunidad entre los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general

	<b>Biblioteca</b>	<b>Ciudad</b>
	%	%
Ha trabajado en un proyecto comunitario	62	33
Conoce a un dirigente de la comunidad	52	34
Ha asistido a una reunión escolar o ciudadana	71	36
Ha ocupado algún cargo en alguna asociación	40	24
Se ha ofrecido como voluntario	89	50

La diferencia entre los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general es significativa al nivel .01.

En todos los casos los usuarios de las bibliotecas estaban mucho más implicados en las organizaciones comunitarias que los residentes de la ciudad en general. No es posible decir qué precedía a qué (el uso de la biblioteca o la implicación en la comunidad), aunque, sin embargo, no hay duda, al menos para esta muestra, de que existe una alta probabilidad de que los usuarios de la biblioteca también participen en otras organizaciones y actividades comunitarias. Los usuarios pueden ser más conscientes de la existencia de estas organizaciones a través de los tabloneros de anuncios de las bibliotecas, o bien pueden haber presenciado algunas de las reuniones que esas organizaciones realizan en las salas de la biblioteca. Es razonable suponer que entre el uso de la biblioteca y la pertenencia a organizaciones comunitarias se establece una relación simbiótica, haciendo que el individuo que asiste a uno de estos lugares sea más consciente de la existencia del otro y más propenso a participar en él.

### 6.2.3. *Compromiso cívico*

El compromiso cívico se definió como el interés por la política y la asistencia a los oficios religiosos. Se asumió que el interés por la política o la implicación en organizaciones religiosas locales indicaba una disposición a influir en los asuntos locales. La [tabla 6](#) muestra la tasa de participación en los asuntos y organizaciones cívicas correspondiente a los encuestados en la biblioteca y a los de la ciudad respectivamente.

Tabla 6  
Tasas de compromiso cívico correspondientes a los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general

	<b>Biblioteca</b>	<b>Ciudad</b>
	%	%
Inscrito en el censo electoral	78	85
Muy interesado en la política	53	27
Asistencia a un mitin político	53	29
Asistencia a oficios religiosos (al menos una vez por semana)	29	37

La diferencia entre los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general es significativa al nivel .01.

Las preguntas sobre el compromiso cívico no nos han proporcionado una comparación clara entre los usuarios de la biblioteca y los ciudadanos en general. La

muestra de la biblioteca reveló una mayor implicación en la política cuando se trataba del interés por la misma y la asistencia a mítines políticos, sin embargo, la muestra de la ciudad presentaba un mayor porcentaje de personas inscritas en el censo electoral. La distribución de estas diferencias entre las dos muestras fue significativa. Es curioso que la probabilidad de que los participantes de la biblioteca estén inscritos en el censo electoral sea menor que la de los ciudadanos en general, sobre todo porque la encuesta se hizo durante las elecciones al congreso. No obstante, la encuesta de la ciudad también se realizó poco después de las elecciones presidenciales de 2004, lo que también generaría un alto interés por la política. Sin embargo, la encuesta de la biblioteca reveló una alta tasa de interés por la política, lo que sugiere que el uso de la biblioteca puede ir asociado con una mayor conciencia de los asuntos políticos que la media de la población. La tasa de asistencia a los oficios religiosos fue similar en ambas muestras.

Una medida del capital social tipo *bonding* [cohesión] frente al aislamiento social es la cantidad de tiempo que uno pasa con los amigos, tanto dentro como fuera de la comunidad cercana. A los participantes se les preguntó la frecuencia con la que visitaban a sus amigos y, más concretamente, a sus amigos de otra raza (Tabla 7).

Tabla 7  
Frecuencia de visitas a amigos entre usuarios de bibliotecas  
y ciudadanos en general

	Visitas a amigos		Visitas a amigos a cierta distancia		Visitas a amigos de otras razas	
	Biblioteca	Ciudad	Biblioteca	Ciudad	Biblioteca	Ciudad
Si	88%	84%	80%	85%	63%	68%
No	12%	15%	20%	13%	37%	31%

La proporción de usuarios de la biblioteca que visita a amigos no es muy diferente de la muestra de la ciudad. Dado que la distribución de las respuestas en las tres bibliotecas y entre las dos muestras no difiere de manera significativa no podemos afirmar que exista una diferencia real en la naturaleza de las amistades entre los usuarios de las bibliotecas y los ciudadanos en general.

Si bien la muestra de usuarios de la biblioteca tiene niveles significativamente más altos de capital social comunitario que la muestra de la ciudad, no hay manera de averiguar hasta qué punto estas diferencias se ven afectadas por el uso de la biblioteca, porque no se puede conocer qué porcentaje de la muestra de la ciudad también usa la biblioteca.

### 6.3. Relación entre el uso de la biblioteca y los indicadores de capital social de la comunidad

Es razonable suponer que si existe una relación entre el uso de la biblioteca y el capital social, entonces hay que deducir que a medida que aumenta el uso de biblioteca, también aumentarán de la misma manera los niveles de capital social. La variable de uso de la biblioteca es la frecuencia de visitas que recibe basada en una escala de cuatro niveles: 1 a 5 veces al año, 6 a 10 veces al año, 11 a 25 veces al año y más de 25 veces al año. Dado que la educación y los ingresos también están estrechamente ligados al capital social, el análisis realizado también los incluye para mostrar cómo la influencia de estos factores puede afectar a la relación entre el capital social y el uso de la biblioteca. La Tabla 8 presenta los resultados de estos análisis. Una correlación producto-momento de Pearson con un coeficiente de nivel de confianza de menos de 0.05 se consideró como una relación significativa.

Tabla 8  
Correlación entre el uso de la biblioteca y los indicadores de capital social de la comunidad

	Visitas a la biblioteca	Educación	Ingresos
<i>Confianza</i>			
En la gente	.081	.280**	.280**
En los vecinos	.154	.250**	.250**
En la policía	.067	.145	.027
En los comerciantes	.109	.199*	.199*
<i>Participación en la comunidad</i>			
Participó en un proyecto comunitario	.277**	.234**	.268**
Asistencia a reuniones escolares/de vecinos	.220*	.212*	.238**
Conoce a cargos de una organización	.298**	.151	.109
Asistencia de reuniones de clubs	.279**	.365**	.323**
<i>Compromiso cívico</i>			
Asistencia a un mitin político	.202*	.329**	.133
Inscrito en el censo electoral	.389	.299**	.273**
Interés en la política	.150	.340**	.133
Voluntariado	.183*	.232**	.272**
Asistencia a actos religiosos	.000	-.098	.152
Donación benéfica	.265**	.224*	.353**

\* Significativo al nivel .05

\*\* Significativo al nivel .01

Si bien la frecuencia de las visitas a la biblioteca no tiene una relación significativa con los niveles de confianza en otros miembros de la comunidad, hay una fuerte correlación entre los indicadores de participación en la comunidad y la frecuencia de uso de la biblioteca. La asistencia a mítines políticos también está estrechamente ligada al uso de la biblioteca, aunque los otros dos indicadores de participación política, inscrito en el censo electoral e interés en la política, no están relacionados con el uso de la biblioteca. Los otros dos indicadores de participación en la comunidad (voluntariado y donaciones benéficas) guardan también una relación significativa con el uso de la biblioteca. La asistencia a actos religiosos no tiene ninguna relación significativa con el uso de la biblioteca. La conclusión obvia es que las personas que utilizan las bibliotecas con frecuencia están también muy implicadas con otras organizaciones de la comunidad. Sin embargo, los niveles de confianza parecen tener poco que ver con el uso de la biblioteca. La fuerte correlación entre los ingresos y la confianza indica que las personas que viven en los mejores barrios también tienen niveles más altos de confianza en sus vecinos y en las personas en general. No obstante, es interesante destacar que incluso las personas con mayores ingresos no muestran una actitud diferente con respecto a la policía que los usuarios de las bibliotecas con ingresos más bajos. Es posible que haya una desconfianza general hacia la policía en toda la ciudad. El hecho de que el conocimiento de los altos cargos de las organizaciones locales aumenta con uso de la biblioteca, pero no con los ingresos y la educación, nos sugiere que las bibliotecas pueden ser un lugar importante de nivelación social donde las personas pueden entrar en contacto con los líderes locales de la comunidad, independientemente de sus ingresos o educación.

La diferencia entre la participación en la comunidad y los niveles de confianza en su relación con el uso de la biblioteca plantea una pregunta desconcertante: ¿por qué las personas que utilizan las bibliotecas con frecuencia son también las más involucradas en sus comunidades, aunque este uso no supone una mayor confianza en los miembros de la comunidad? La respuesta se puede encontrar en un estudio que se hizo de un barrio de Los Ángeles muy pobre y con altos niveles de delincuencia en el que Hutchinson (2004) encontró que los niveles de confianza eran, de hecho, inversamente proporcionales a la participación en la comunidad. Su razonamiento era que, debido a la falta de seguridad en el barrio, lo que conllevaba unos altos niveles de desconfianza en los vecinos, la gente estaba más motivada para organizar la "limpieza" del vecindario: "Aquellos que menos se fiaban de los vecinos de su propia calles tendían a ser los que más trabajaban para mejorar el barrio: la falta de confianza era un incentivo para trabajar por el cambio" (p. 173). Este también puede ser el caso del presente estudio ya que una de las sucursales de la biblioteca se encuentra en un barrio pobre, plagado de delincuencia. En este barrio pobre la falta general de confianza puede deberse a la verdadera preocupación por la seguridad personal. La mayor participación de los usuarios de las bibliotecas en los asuntos de la comunidad en comparación con la muestra de la ciudad también puede reflejar su motivación para crear un entorno más seguro.

#### 6.4. Relación entre el uso de la biblioteca y el capital social del individuo

Los niveles de capital social del individuo se calculan a partir del generador de posición desarrollado por Lin (2001a). Este generador consiste en una lista de puestos de trabajo que son comunes en la comunidad en la que se realiza la investigación y se ordena de acuerdo con las puntuaciones de prestigio obtenidas de forma empírica (Ganzeboom y Treiman, 1996). El generador de posición construido para este estudio consta de doce de las principales profesiones de la ciudad (Wisconsin Department of Workforce Development, 2005) que van desde el médico hasta el personal de servicios. La Tabla 9 presenta el generador de posición, mostrando el puesto de trabajo en la izquierda y el prestigio a la derecha.

Tabla 9  
Generador de posición: puestos de trabajo y prestigio

Puesto de trabajo	Prestigio
Médico	78
Director de empresa (25 o más empleados)	70
Abogado	73
Maestro de primaria	57
Diseñador/Ingeniero de sistemas informáticos	51
Policía	40
Administrativo/Recepcionista	37
Operario de maquinaria	34
Camionero	33
Dependiente	32
Obrero de la construcción/Montador	28
Camarero/Barman	21

Se les pidió a los participantes que indicaran si conocían a alguien lo suficientemente bien como para hablar con ellos en cada una de las profesiones de la tabla, que se les presentaron en orden aleatorio. Utilizando el generador de posición, se obtuvieron dos medidas de capital social del individuo. La primera se denomina *alcance* y consiste en el número de personas que dijeron conocer a individuos de las tres profesiones con más prestigio (marcadas en la tabla en negrita). Las respuestas posibles eran de 0 a 3. La otra medida se denomina *diversidad* y consiste en el número de profesiones diferentes en las que los participantes dijeron que conocían a alguien. Las posibles respuestas iban desde 0 hasta 12. La Tabla 10 presenta los resultados del análisis de correlación entre la frecuencia de visitas a la biblioteca y las medidas de alcance y diversidad.

Tabla 10  
Correlación entre las visitas a las bibliotecas y los indicadores  
de capital social individual

	<b>Alcance</b>	<b>Diversidad</b>
Frecuencia de visitas a la biblioteca	.191*	.157

\* Significativo al nivel del .05.

Hay una relación significativa entre la medida del alcance y la frecuencia de visitas a la biblioteca, pero no entre la diversidad y número de visitas. Es posible que la gente se encuentre a los dirigentes de la comunidad, asistiendo a las reuniones u otros eventos del club o de la organización que se celebran en la biblioteca. No obstante, puesto que el uso de la biblioteca está asociado con mayores niveles de ingreso y educación, este hecho también podría explicar la relación entre el alcance y las visitas a bibliotecas. Es decir, puesto que los usuarios de la biblioteca tienen con frecuencia un nivel educativo superior y tienen unos ingresos mayores que la media de la población, también tendrán niveles de capital social más altos. La relación entre el uso de la biblioteca y conocer a líder de la comunidad también se puede reflejar en la relación entre el alcance y uso de la biblioteca. Es decir, la biblioteca puede ser, de hecho, un lugar donde la gente entra en contacto con las personas más destacadas de su comunidad que pueden facilitarle el acceso a mejores recursos. Por otro lado, el uso de la biblioteca no parece contribuir al número de personas diversas en las redes sociales de los participantes. Dado que los coeficientes tanto del alcance como para la diversidad son positivos, no parece sustentarse la hipótesis de que las personas con bajos niveles de capital social usan la biblioteca para compensar este déficit.

## 7. DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio indican que el nivel de capital social de los usuarios de la biblioteca difiere significativamente del de una muestra aleatoria de los habitantes de la ciudad y que existe una relación entre el uso de la biblioteca pública y el capital social en varios aspectos. Los encuestados en la biblioteca mostraron niveles superiores de confianza e implicación en la comunidad que la muestra de la ciudad (aunque es interesante destacar que mientras que en los usuarios de la biblioteca existía un mayor interés en los asuntos políticos, la probabilidad de que estuvieran inscritos en el censo electoral era menor que en la muestra de la ciudad). No se observaron diferencias significativas en cuanto a la asistencia a la iglesia o el tipo de amistades. El análisis de correlación entre la frecuencia de visitas a la biblioteca y los indicadores de capital social a nivel de la comunidad sugiere que existe una fuerte relación entre la participación en actividades comunitarias y el uso de la biblioteca, pero que la confianza no está asociada de forma significativa

con la frecuencia de uso de la biblioteca. La comparación entre las respuestas a las preguntas del cuestionario de la biblioteca con las respuestas al cuestionario del ISPR pone de manifiesto la naturaleza relativa de la confianza, ya que cuando a los participantes se les dio la opción, algo más de un tercio de la muestra eligió una respuesta circunstancial, es decir, “depende”, en lugar de comprometerse con una respuesta más extrema sobre la confianza. No obstante, incluso cuando se les ofrece esta opción, un mayor número de usuarios de la biblioteca (34% frente al 29%) indicó que desconfiaba en la gente en general. Los participantes de las zonas más pobres y con una mayoría de población afroamericana indicaron niveles mucho menores de confianza interracial que los residentes en barrios mixtos. Por otro lado, la biblioteca situada en el barrio mayoritariamente blanco y más próspero mostró el mayor nivel de confianza interracial. La diferencia en los niveles de confianza entre los vecindarios de mayores y menores ingresos puede explicarse por las relaciones de poder: la gente pobre tiene considerablemente menos control sobre los factores que afectan a su vida que la gente rica, lo que se refleja en sus actitudes hacia aquellos individuos por los que ellos consideran que están siendo controlados (*Hart y Dekker, 2003*). La gente rica tiene menos motivos para ser desconfiada, ya que tiene más oportunidades de elegir con quién asociarse o qué negocios frecuentar. Este hallazgo apoya las conclusiones de Hart y Dekker (p. 167), que descubrieron que la confianza social de la gente adinerada no está vinculada a los barrios donde viven, mientras que el capital social de los menos acomodados depende más de su localización. Las bibliotecas son el reflejo del barrio en el que están localizadas. En un barrio mayoritariamente afroamericano habrá pocos lugares donde los individuos puedan interactuar con gente de otras razas, incluida la biblioteca, lo que puede explicar los niveles menores de confianza indicados por los participantes de la biblioteca Lincoln. En un barrio mixto racial o étnicamente, las bibliotecas pueden ser lugares de encuentro “más distendidos” entre la gente de distintas razas, lo que explicaría los mayores niveles de confianza expresados por los participantes de la biblioteca Jefferson. No hay pruebas en este estudio, excepto la diferencia en los niveles de confianza entre la muestra de la biblioteca y la de la ciudad, que permita afirmar que el uso de la biblioteca afecta a los niveles de confianza. Sin embargo, tener un bajo nivel de confianza puede ser un incentivo para implicarse más en organizaciones comunitarias que mitigan las circunstancias que provocan esta desconfianza. *Sampson et al. (2005)* afirman que la densidad de las organizaciones comunitarias locales es un indicador del capital social, lo que está relacionado con nuestro hallazgo de la relación entre el uso de la biblioteca y la implicación en la comunidad. Si bien el incentivo de participar en organizaciones comunitarias puede llevar a alguien a involucrarse con la biblioteca, lo contrario también puede ser verdad. La biblioteca es un lugar donde no sólo el usuario conoce de la existencia de las organizaciones comunitarias, sino que también en ella tienen lugar sus reuniones. Por ejemplo, una de las bibliotecas visitadas durante nuestro estudio era sede de las reuniones de un

grupo comunitario formado para desarrollar un centro de educación en ecología, que estaría ubicado en el parque que hay enfrente de la biblioteca. Encontrarse por casualidad con información sobre estas organizaciones locales en la biblioteca, u observar las reuniones que realizan, facilita el proceso de implicación, dando así a los usuarios más oportunidades de participar. No es tan evidente que el uso de la biblioteca esté asociado con los niveles de capital social individual. Sólo uno de los indicadores de capital social a nivel individual, *alcance*, estaba asociado al uso de la biblioteca. El indicador *diversidad* no tuvo una asociación significativa. El *alcance* se asoció al uso de la biblioteca porque se encontró que existía una fuerte relación entre conocer a algún dirigente comunitario y el uso de la biblioteca, lo que nos sugiere que el uso de la biblioteca puede reducir la distancia social entre los dirigentes de la comunidad y el resto de sus residentes, permitiéndoles integrarse más activamente en sus comunidades y trabajar a través de organizaciones comunitarias para mejorar sus vecindarios. En otras palabras, pueden crear lo que *Sampson et al. (2002)* llaman “eficacia colectiva”.

Este estudio se basa en las respuestas a un cuestionario por parte de 132 usuarios de tres bibliotecas de barrio, aproximadamente 44 individuos por biblioteca. Esto no es suficiente para proporcionar pruebas concluyentes de la relación entre el capital social y el uso de la biblioteca, pero sí para sugerir que esta relación exista. Las medidas que hemos utilizado para indicar el capital social pueden ser cuestionables: ¿por qué estos indicadores y no otros?. El concepto de capital social en sí mismo es impreciso, con investigadores indecisos sobre los que constituye una definición única del término. Sin embargo, las definiciones e indicadores de capital social usados en este estudio han sido utilizados por investigadores destacados en el área y, por lo tanto, constituyen una base lo más firme posible en este momento.

## 8. CONCLUSIÓN

Si bien no es posible mostrar una relación causa-efecto entre el uso de la biblioteca y el capital social, el estudio sí proporciona pruebas de que existe alguna relación. No obstante, como estudio preliminar, los resultados apuntan a nuevas cuestiones que necesitan investigarse. Por ejemplo, ¿pueden las respuestas a las preguntas de un cuestionario impreso recoger los sentimientos de confianza del encuestado? Dado que los sentimientos de confianza parecen ser de naturaleza relativa, puede que investigar este aspecto a través de entrevistas cualitativas sea más adecuado que con respuestas a preguntas cerradas. Además, como las bibliotecas son un reflejo de su comunidad, un estudio más amplio debería incluir las bibliotecas de barrios más diversos. Incluso en este pequeño estudio hubo diferencias considerables en las respuestas a las preguntas entre las tres bibliotecas de barrio que se analizaron. Por lo tanto, es difícil generalizar los resultados más allá de la muestra estudiada. Tampoco se conoce el tipo de interacciones que tienen lugar dentro de las bibliotecas entre usuarios y entre

usuarios y empleados, las cuales también generan capital social. *Putnam y Feldstein (2003)* sugieren en qué consisten estas interacciones, pero no sabemos mucho acerca de su naturaleza, lo que significan para los usuarios y el personal y qué proporción de usuarios de la biblioteca las experimentan. Aunque este estudio sólo proporciona medidas objetivas para valorar la relación entre las bibliotecas públicas y el capital social, en el futuro los investigadores además entrevistarán directamente a los usuarios y empleados para conseguir una impresión más matizada de esta relación.

## REFERENCIAS

- Alstad, C. y Curry, A. (2003). "Public space, public discourse and public libraries". *LIBRES*, 13(1) Recuperado de [http://libres.curtin.edu.au/libres13n1/pub\\_space.htm](http://libres.curtin.edu.au/libres13n1/pub_space.htm).
- Audunson, R. (2005). "The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting places". *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441.
- Bertot, J. C., McClure, C. R. y Jaeger, P. T. (2008). "The impacts of free public Internet access on public library patrons and communities". *Library Quarterly*, 78(3), 285–301.
- Bhandar, M., Pan, S. y Tan, B. C. Y. (2007). "Towards understanding the roles of social capital in knowledge integration: A case study of a collaborative information systems project". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 48, 263–274.
- Bourdieu, P. (1980). "Le capital social: Notes provisoires". *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 3, 2–3.
- Bourdieu, P. (1986). "The forms of capital". In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research* (pp. 241–258). New York: Greenwood Press.
- "Branch closings and budget cuts threaten libraries nationwide". (2008). *American Libraries*, 29(11), 22.
- Buschman, J. (2004). "Staying public: The real crisis in librarianship". *American Libraries*, 35(7), 40–42.
- Erickson, B. (2004). "The distribution of gendered social capital in Canada". In H. Flap y B. Volker (Eds.), *Creation and returns of social capital: A new research program* (pp. 27–50). New York: Routledge.
- Foster, L. T. y Keller, C. P. (Eds.). (2007). "The British Columbia atlas of wellness". Victoria, B.C.: *Western Geographical Press*. Retrieved from <http://www.geog.ubc.ca/wellness/>.

- Ganzeboom, H. B. G. y Treiman, D. J. (1996). "Internationally comparable measures of occupational status for the 1988 International Standard Classification of Occupations". *Social Science Research*, 25, 201–239.
- Gong, H., Japzon, A. C. y Chen, C. (2008). "Public libraries and social capital in three New York City neighborhoods". *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 99(1), 65–83.
- Goulding, A. (2004). "Libraries and social capital: Editorial". *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(1), 3–6.
- Hart, J. D. y Dekker, P. (2003). "A tale of two cities: Local patterns of social capital". In M.
- Hoogh y D. Stolle (Eds.), "Generating social capital: Civil society and institutions in comparative perspective (pp. 153–169). New York: Palgrave Macmillan".
- Hersberger, J. (2003). "A qualitative approach to examining information transfer via social networks among homeless populations". *New Review of Information Behavior Research*, 4(1), 95–108.
- Hillenbrand, C. (2005). "Public libraries as developers of social capital". *Aplis*, 18(1), 4–12.
- Hutchinson, J. (2004). "Social capital and community building in the inner city". *Journal of the American Planning Association*, 70(2), 168–175.
- Hutchinson, J. y Vidal, A. C. (2004). "Using social capital to help integrate planning, theory, research, and practice". *Journal of the American Planning Association*, 70(2), 142–192.
- Huysman, M. y Wulf, V. (2006). "IT to support knowledge sharing in communities, towards a social capital analysis". *Journal of Information Technology*, 21(1), 40–51.
- Johnson, C. A. (2004). "Choosing people: The role of social capital in information seeking behaviour". *Information Research*, 10(1). Recuperado de <http://informationr.net/ir>.
- Johnson, C. A. (2007). "Social capital and the search for information: Examining the role of social capital in information seeking behavior in Mongolia". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58, 883–894.
- Kay, F. M. y Johnston, R. (2007). Introduction. In F. M. Kay y R. Johnston (Eds.), "Social capital, diversity, and the welfare state" (pp. 1–13). Vancouver: UBC Press.
- Leckie, G. J. y Hopkins, J. (2002). "The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver". *Library Quarterly*, 72(3), 326–372.

- Levine, M. V. (2003). "The twoMilwaukees: Separate and unequal" [PowerPoint presentation]. Recuperado el 19 de junio de 2009 de [http://www4.uwm.edu/ced/pdf/two\\_milwaukee.pdf](http://www4.uwm.edu/ced/pdf/two_milwaukee.pdf).
- Levine, M. V. (2006). "The economic state of Milwaukee's inner city: 1970–2000". Recuperado de University of Wisconsin—Milwaukee, Center for Economic Development website: <http://www4.uwm.edu/ced/publications/innercity2002.cfm>.
- Lin, N. (2001). "Building a network theory of social capital". In N. Lin, K. Cook y R. S. Burt (Eds.), *Social capital: Theory and research* (pp. 3–29). New York: Aldine de Gruyter.
- Lin, N. (2001). "Social capital: A theory of social structure and action". Cambridge UK: Cambridge University Press.
- Manjarrez, C. A., Cigna, J. y Bajaj, B. (2007). "Making cities stronger: Public library contributions to local economic development". Recuperado de Urban Libraries Council website: <http://www.urban.org/url.cfm?ID=1001075>.
- McPherson, M., Smith-Lovin, L. y Brashears, M. E. (2006). "Social isolation in America: Changes in core discussion networks over two decades". *American Sociological Review*, 71(3), 353–375.
- Moore, T. S. (2005). "Initial report on theWisconsin community benchmark survey". Milwaukee, WI: Institute for Survey and Policy Research, University of Wisconsin—Milwaukee.
- Oldenburg, R. (1999). "The great good place". New York: Marlow & Co..
- Patulny, R. V. y Svendsen, G. L. H. (2007). "Exploring the social capital grid: Bonding, bridging, qualitative, quantitative". *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(1/2), 32–51.
- Portes, A. (1998). "Social capital: Its origins and applications in modern sociology". *Annual Review of Sociology*, 24, 1–24.
- Public Agenda. (2006). "Long overdue: A fresh look at public and leadership attitudes about libraries in the 21st century". Recuperado de <http://www.publicagenda.org/reports/long-overdue>.
- Putnam, R. D. (1995). "Bowling alone: America's declining social capital". *Journal of Democracy*, 6(1), 65–78.
- Putnam, R. D. (2000). "Bowling alone: The collapse and revival of the American community". New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R. D. y Feldstein, L. M. (2003). "Better together: Restoring the American community". New York: Simon & Schuster.

- Rothstein, B. y Stolle, D. (2003). "Social capital, impartiality and the welfare state: An institutional approach. In M. Hoogh y D. Stolle (Eds.), *Generating social capital: Civil society and institutions in comparative perspective*" (pp. 191–209). New York: Palgrave MacMillan.
- Saguaro Seminar. (2009). "Social capital community benchmark survey". Recuperado de <http://www.hks.harvard.edu/saguaro/communitysurvey/index.html>.
- Sampson, R. J. (2001). "How do communities undergird or undermine human development? Relevant contexts and social mechanisms. In A. Booth y A. C. Crouter (Eds.), *Does it take a village? Community effects on children, adolescents, and families* (pp. 1–30). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sampson, R. J., McAdam, D., MacIndoe, H. y Weffer-Elizondo, S. (2005). "Civil society reconsidered: The durable nature and community structure of collective civic action". *The American Journal of Sociology*, 111(3), 673–714.
- Sampson, R. J., Morenoff, J. D. y Gannon-Rowley, T. (2002). Assessing "neighborhood effects": Social processes and new directions in research. *Annual Review of Sociology*, 28, 443–478.
- Shera, J. H. (1971). "Causal factors in public library development" (originally published 1949). In M. Harris (Ed.), *Reader in American library history* (pp. 141–162). Washington, DC: NCR Microcard Editions.
- State Library of New South Wales. (2000). "A safe place to go": Libraries and social capital. Sydney, Australia: University of Technology.
- Uncounted: "Surviving gunshots, paying the price". (2006, November 19). *Milwaukee Journal Sentinel*, 4.
- United States Census Bureau. (2002). Population finder. Housing: Physical characteristics.
- Milwaukee City, Wisconsin. Recuperado de [http://factfinder.census.gov/servlet/SAFFHousing?\\_event=&geo\\_id=16000US5553000&\\_geoContext=01000US04000US5516000US5553000&\\_street=&\\_county=Milwaukee&\\_cityTown=Milwaukee&\\_state=04000US55&\\_zip=&\\_lang=en&\\_sse=on&Active-GeoDiv=geoSelect&\\_useEV=&\\_pctxt=fph&\\_pgsl=160&\\_submenuId=housing\\_0&\\_ds\\_name=nul l&\\_ci\\_nbr=nul l&\\_qr\\_name=null&\\_reg=nul l%3Anull&\\_keyword=&\\_industry=.](http://factfinder.census.gov/servlet/SAFFHousing?_event=&geo_id=16000US5553000&_geoContext=01000US04000US5516000US5553000&_street=&_county=Milwaukee&_cityTown=Milwaukee&_state=04000US55&_zip=&_lang=en&_sse=on&Active-GeoDiv=geoSelect&_useEV=&_pctxt=fph&_pgsl=160&_submenuId=housing_0&_ds_name=nul l&_ci_nbr=nul l&_qr_name=null&_reg=nul l%3Anull&_keyword=&_industry=)
- Vårheim, A. (2008). "Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital". Paper presented at the World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council, Québec, Canada. Recuperado de <http://www.ifla.org/IV/ifla74/papers/091-Varheim-en.pdf>.

- Warschauer, M. (2003). "Social capital and access". *Universal Access in the Information Society*, 2(4), 315–330.
- Williams, K. y Durrance, J. C. (2008). "Social networks and social capital: Rethinking theory in community informatics". *Journal of Community Informatics*, 4(3).
- Wisconsin Department of Workforce Development. (2005, April). *Workforce development area profile, Milwaukee Wisconsin, Milwaukee County*. Madison, WI: Author.