

OBSERVACIONES EN LA BIBLIOTECA: ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES SOCIALES DENTRO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA¹

Lisa M. Given y Gloria J. Leckie²

1. INTRODUCCIÓN

Al igual que los centros comerciales, los restaurantes y otros muchos otros escenarios sociales, la biblioteca ofrece un espacio público en el que la gente puede dedicarse a una diversidad de actividades relacionadas con la obtención información y otras de tipo social. En la investigación de estos entornos y actividades, algunos investigadores del campo de la biblioteconomía y documentación (ByD) utilizan una variedad de métodos etnográficos (por ej., entrevistas personales y varias formas de observación) para estudiar el comportamiento de los usuarios en estos lugares. Las técnicas de análisis y recogida de datos relativos al entorno utilizadas por geógrafos y otros sociólogos para investigar cuestiones relacionadas con los centros comerciales y otros espacios sociales, por el contrario, se usan poco en la investigación en ByD y podrían producir algunos resultados interesantes. En concreto, el análisis de los datos relativos al entorno es un método útil para hacer descripciones físicas de las bibliotecas y centros de información y analizar cómo la gente utiliza esos espacios. Los resultados de este tipo de análisis se pueden utilizar para la planificación de las instalaciones y servicios a corto y largo plazo, para adecuar los servicios de información a las necesidades de información y al comportamiento de los usuarios y para rediseñar el espacio físico de las bibliotecas de acuerdo con los hábitos de uso de los diferentes tipos de usuarios.

Este artículo examina el uso del método de observación de los espacios sociales denominado “*seating sweeps*” para estudiar el uso que la gente hace de las bibliotecas públicas en dos grandes ciudades canadienses. Este proyecto analiza principalmente las bibliotecas públicas centrales y las funciones que desempeñan en la promoción y apoyo de una cultura pública dinámica en las grandes ciudades de hoy día. Este estudio se sitúa dentro del debate social abierto existente hoy sobre la importancia de ciertas instituciones clave, tal como la biblioteca, en la vida pública. Los críticos insisten que las bibliotecas públicas están anticuadas, que son una reliquia de la era de la preinformación y han dejado de ser pertinentes o no se justifican en la era digital. Por el contrario, otros mantienen que las bibliotecas públicas centrales son uno de los pocos espacios públicos auténticos que quedan y, por lo tanto, contribuyen de modo crucial al dinamismo de la vida cívica de las grandes ciudades. Dado este planteamiento, el principal objetivo de la investigación es averiguar los usos y la razón de ser de las bibliotecas centrales modernas como lugares

¹ Traducción del artículo “‘Sweeping’ the library: Mapping the social activity space of the public library”, de Lisa M. Given y Gloria J. Leckie, publicado en la revista *Library & Information Science Research*, Vol. 25, Número 4 (2003), pp. 365-385, con la debida autorización del editor.

² Traducido por Lozano Palacios, A. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

públicos en el contexto de la cultura norteamericana que cada vez más se está privatizando, globalizando y viéndose influenciado por una diversidad cada vez mayor de tecnologías de la información.

En concreto, este artículo examina otra cuestión secundaria: ¿Qué uso hacen realmente los individuos de las bibliotecas centrales como espacios públicos? Esta cuestión retoma la polémica suscitada por Loretta Lees (2001), que también ha estudiado las grandes bibliotecas y que mantiene que la comunidad académica ha “tenido relativamente poco que decir sobre la impronta práctica y afectiva o ‘nula’ de la arquitectura”. Lees sugería que, aunque muchos científicos teorizan bastante bien sobre lo que ocurre en los espacios públicos y hacia dónde van, la mayoría no han dedicado tiempo a recoger datos significativos para confirmar o refutar sus teorías. De acuerdo con esta premisa, el objetivo de este estudio es investigar el uso real que diariamente se hace de un tipo concreto de espacio público. En consecuencia, esta investigación utiliza el método de observación denominado “seating sweeps” explicado en este artículo (además de cuestionarios y entrevistas personales, no descritas aquí) para averiguar cómo los usuarios utilizan las grandes bibliotecas centrales. Se explica el diseño y la aplicación del método y se usa una selección de los datos obtenidos de los resultados para analizar cómo se puede utilizar este método para examinar los presupuestos existentes sobre el uso de los grandes espacios públicos. Finalmente, los resultados de este estudio apuntan la posibilidad de aplicar este método en otras investigaciones sobre bibliotecas y centros de información. No obstante, antes de proceder a discutir el método “seating sweeps” detalladamente, sería útil repasar brevemente la literatura relacionado con el estudio de los espacios dedicados a las actividades sociales, ubicando así este artículo dentro del contexto más amplio de la investigación en las ciencias sociales sobre la actividad social y los espacios públicos.

2. EL ESPACIO PÚBLICO Y LA ACTIVIDAD SOCIAL

¿Cuáles son los espacios públicos de las ciudades? En un pasado no muy distante, la respuesta a esta pregunta hubiera sido relativamente simple y hubiera incluido lugares fácilmente identificables en donde la gente es libre de mezclarse con otros como, por ejemplo, calles, paseos, avenidas, mercados, parques, jardines y otros edificios públicos como el ayuntamiento, los museos, las escuelas y las bibliotecas. No obstante, en las últimas décadas la noción de lo que se considera espacio público ha dejado de estar clara. El tipo y la variedad de espacios en los que los individuos realizan sus actividades diarias dentro de la ciudad han cambiado dramáticamente; algunos de los espacios públicos más tradicionales y reconocidos han decaído debido a la falta de financiación y a una preocupación por la seguridad, en especial en el centro de la ciudad. El auge de los centros comerciales de las afueras de la ciudad y otros espacios afines (que se perciben como espacios públicos, pero que, en realidad, son espacios privados y de consumo) también ha cambiado la naturaleza del espacio público. Los centros comerciales se han convertido en un sustituto del espacio público en el que muchos ciudadanos se dedican a una gran diversidad de actividades, incluido comprar, ir al cine, caminar, relajarse, leer, observar, relacionarse con amigos, pasar el rato y otras actividades de comportamiento antisocial.

Dada la falta de claridad que rodea la identificación de qué espacios son públicos y cuáles son privados o semiprivados, parece bastante inútil intentar definir lo que es un espacio público con una sola característica, como a quién pertenece, o un atributo físico,

como que sea o no un espacio abierto. Sería más útil pensar en los espacios teniendo en cuenta las actividades que tienen lugar en su seno y el papel sociocultural que desempeñan. De acuerdo con esto y teniendo en cuenta el objetivo de este debate, la descripción de espacio público que es más pertinente se puede encontrar en el trabajo de Zukin (1995) que adopta una visión amplia del espacio público concibiéndolo como un contexto que está en continuo cambio según lo perciben los diferentes intereses privados y públicos que construyen y usan esos espacios. Zukin se centra en la noción doble de cultura pública y espacio público, que están íntimamente ligados y que se refuerzan mutuamente. Como la autora indicó, la cultura pública y el espacio público se

“construyen socialmente... y se producen por los muchos encuentros sociales que conforman la vida diaria en las calles, tiendas y parques; el espacio en el que experimentamos la vida pública en las ciudades. El derecho a estar en estos lugares, usarlos de ciertas maneras, investirlos con un sentido de nosotros mismos y de nuestras comunidades (reclamarlos como nuestros y ser reclamados, a su vez, por ellos) conforma una cultura pública en constante cambio. Además, el espacio público es intrínsecamente democrático. La cuestión de quién puede ocupar los espacios públicos y, así, definir la ciudad, es una pregunta abierta (pp. 10-11)”.

De la cita anterior destacaríamos por su interés la frase *“el derecho a estar en estos lugares, usarlos de ciertas maneras, investirlos con un sentido de nosotros mismos y de nuestras comunidades”*. Lo que la gente considera como espacios públicos, lo que decide hacer en esos espacios y cómo realizar sus actividades ha sido desde hace tiempo el centro de atención de la investigación, aunque diferentes disciplinas han seguido diferentes métodos de cómo estudiar mejor las actividades sociales que se llevan a cabo en los distintos lugares frecuentados por la gente. Sería imposible en este breve artículo dar una visión global de las distintas formas en las que las diferentes disciplinas han estudiado los usos del espacio público; no obstante, a continuación mencionaremos algunas de ellas.

3. MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LAS ACTIVIDADES SOCIALES EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS

¿Qué hace la gente en los espacios públicos? ¿En qué relaciones participan, qué actividades realizan, dónde las realizan y cómo llevan a cabo estas relaciones y actividades? Para responder a estas preguntas, los estudiosos de varias disciplinas (incluida la antropología, la geografía, la sociología, la planificación urbanística, la sicología medioambiental y el diseño arquitectónico) han llegado a describir los lugares donde se desarrolla el comportamiento individual o colectivo de la gente como “espacios de actividad social”. Este término reconoce que prácticamente todas las acciones o interacciones en las que intervienen los seres humanos dentro de los lugares físicos es una actividad social por naturaleza compleja. Social en este sentido significa “de la sociedad” y no asume el significado más coloquial de “sociable”. Aun cuando la actividad puede que, en apariencia, sea algo diferente de lo que la gente pudiera considerar como social (por ejemplo, ir de compras o al banco), en su desarrollo tienen lugar relaciones sociales y de poder inevitablemente complejas que constituyen y guían la actividad y esas relaciones se llevan a cabo dentro de espacios concretos, muchos de ellos públicos o casi públicos.

Con frecuencia el análisis del espacio de la actividad social de la gente implica el uso de algún tipo de metodología para el estudio del espacio físico, incluidos los inventarios y

mapas de localización, los mapas cognitivos o perceptuales y el seguimiento de las actividades como, por ejemplo, mediante diarios espacio temporales u observaciones de lo que ocurre en los espacios físicos. Sin embargo, estas metodologías puede que no sean útiles para cada situación por lo que frecuentemente se nos plantea la siguiente pregunta: ¿Qué metodología y nivel son apropiados para estudiar los espacios de la actividad social? Cromley (1999) nos da una respuesta a esta pregunta en su excelente análisis del uso de los datos relativos al entorno titulado “Representación de los datos relativos al espacio físico” clasificándolos en tres niveles: individual, local/regional e institucional. Utilizaremos este método para hablar de los diferentes tipos de espacio que existen y los métodos usados para analizarlos.

La gente puede utilizar espacios tanto públicos como privados para realizar sus actividades. Con frecuencia, los espacios privados son limitados (por ejemplo, la casa), mientras que los espacios donde se realizan actividades públicas son a veces bastante grandes (por ejemplo, una ciudad). Los antropólogos y etnógrafos quizás han realizado la mayoría de las investigaciones sobre las actividades que realiza el individuo en su espacio privado, a menudo observando en detalle las actividades familiares dentro de su espacio común trazando un mapa con los movimientos de cada miembro de la familia y anotando las actividades asociadas a esos movimientos.

Los geógrafos también han realizado una gran cantidad de trabajo para comprender los espacios en donde los individuos realizan sus actividades, incluyendo tanto los espacios privados como los públicos. Gran parte de estas investigaciones parten del trabajo de Hagerstrand (1970), que desarrolló un método denominado “presupuesto espacio temporal” para hacer un seguimiento de lo que hacía la gente en su entorno y cuándo y dónde realizaban estas actividades. La figura 1 muestra un ejemplo más reciente de este método, denominado “extensibilidad personal”. En el campo de la psicología medioambiental, Craik (2000) ha usado una metodología muy similar denominada “análisis de un día”.

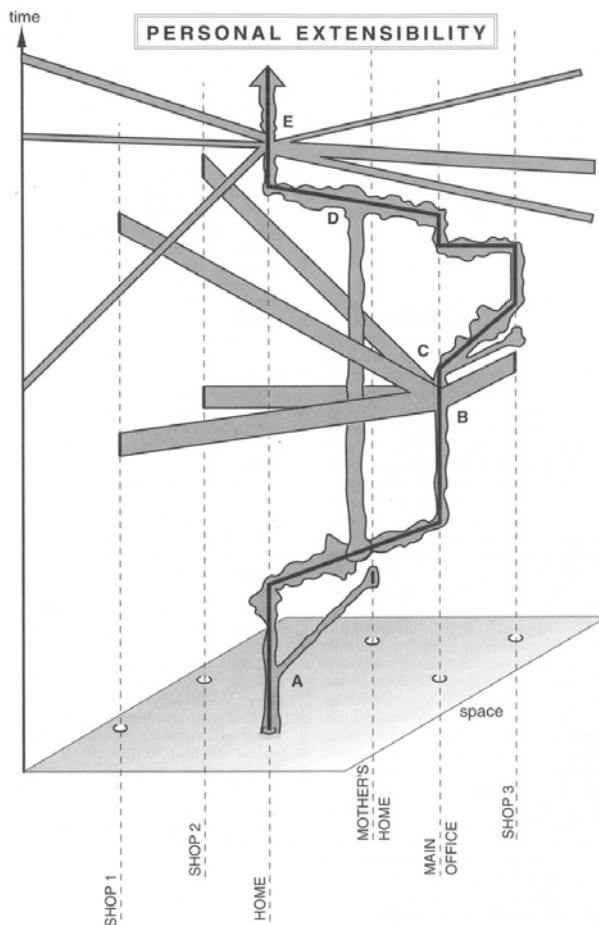


Fig. 1. Diagrama de la extensibilidad en el espacio y el tiempo.

Ésta es una representación simplificada de un día en la vida del gerente de una cadena de tiendas. La línea negrita indica la ubicación de la persona y la zona sombreada en gris su extensión en el espacio y el tiempo. Tomada de “A reconsideration of personal boundaries in space-time,” de P. C. Adams, 1995, *Annals of the Association of American Geographers*, 85, p. 273.

Los geógrafos, sicólogos y antropólogos también utilizan otra técnica denominada “mapa cognitivo” para estudiar la percepción que tiene la gente de los lugares donde realizan sus actividades. Esta técnica es un método multidisciplinar para investigar cómo la gente “*aprende, recuerda y procesa la información física de su entorno*” (Kitchin y Freundschuch, 2000, p. 2). Uno de estos métodos consiste en hacer que una persona dibuje un mapa de su lugar de actividad, que se puede comparar con mapas más convencionales del área en cuestión, dándonos de este modo una idea valiosa de cómo los individuos perciben las características del espacio físico en las que realizan sus actividades diarias (Figura 2). En la figura 2, el mapa de Ernesto pone un mayor énfasis en la zona de *Mission Hill* que el mapa de Ralph, demostrando que Ernest está más limitado en el espacio

donde realiza sus actividades diarias que Ralph, que tiene un conocimiento más extenso de la ciudad. Este método puede producir información valiosa sobre el significado que la gente atribuye a diferentes entornos, el nivel de conocimiento de los espacios complejos donde realizan sus actividades y la forma como se desenvuelven dentro de esos espacios.

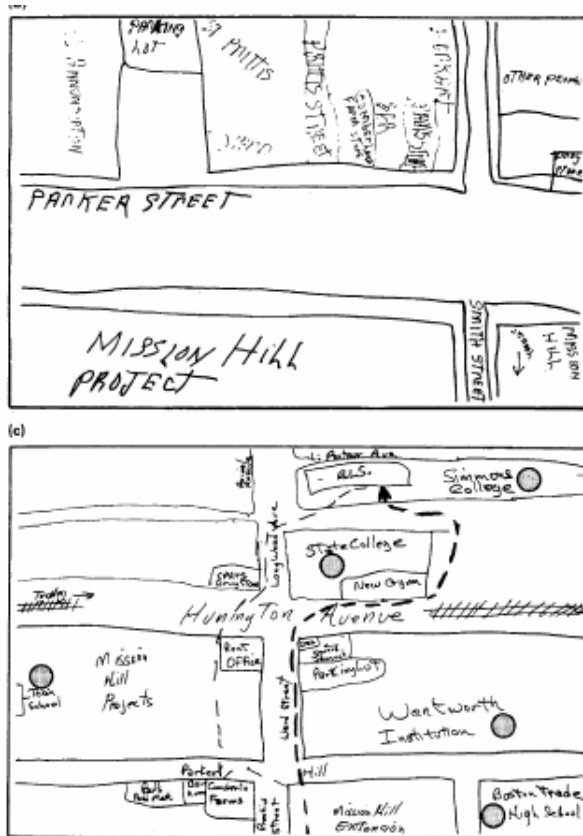


Fig. 2. Mapas mentales de un barrio de Boston dibujados por dos jóvenes de la localidad; el primero por Ernest y el segundo por Ralph.

Tomado de *Mental Maps* (2ª ed., p. 16), de P. Gould and A. White, 1986, Boston: Allen & Unwin.

Los lugares donde el individuo desempeña sus actividades a nivel local y regional incluyen los barrios, las aldeas, los pueblos, las ciudades, y las regiones, extendiéndose hasta el ámbito nacional. En su mayoría, los estudios de estos lugares dentro de estos contextos más grandes se realizan mediante las técnicas convencionales de mapas, como, por ejemplo, la representación de lugares de actividad concretos (por ejemplo, los parques), superponiendo otras variables de interés (por ejemplo, hogares con ingresos económicos concretos) para obtener una idea de la distribución de ciertos lugares de actividades y quién podría usar o beneficiarse de su presencia. En estos casos, estas técnicas utilizan a menudo el tratamiento y uso de datos de los censos, especialmente en el caso de

espacios más grandes como, por ejemplo, ciudades y regiones. Además, según Cromley (1999), debido a que los datos relativos al espacio pueden ser muy numerosos, los mapas tradicionales necesitan combinarse con otros métodos in situ (por ejemplo, entrevistas personales, observación o cuestionarios) para analizar adecuadamente los elementos más específicos del lugar donde se realiza la actividad social que se está estudiando (por ejemplo, el uso de los parques por familias concretas que viven en una zona).

Finalmente, y lo más relevante de este artículo, hay también espacios institucionales donde se realizan diversas actividades. Debido a que cada vez más las actividades de la gente tiene lugar en una variedad cada vez mayor de instituciones, incluidas las escuelas, los centros de ocio, las iglesias, las oficinas del gobierno, los bancos, los restaurantes, los cines, los parques temáticos y los centros comerciales, el estudio de estos espacios es de gran importancia. Una gran preocupación es encontrar el sitio más adecuado para ubicar estas instituciones y, por consiguiente, ha aparecido toda una “ciencia” para desarrollar modelos y algoritmos para estudiar su localización (véase, por ejemplo, Ghosh y Rushton, 1987; Sule, 2001). Este tipo de análisis se utiliza tanto para espacios privados (por ejemplo, cines, tiendas y centros comerciales) como para espacios públicos (por ejemplo, centros de ocio, bibliotecas y escuelas).

Un buen análisis de localización de instituciones e instalaciones es indudablemente importante, pero de mayor interés para nosotros es la actividad que tiene lugar dentro de estos espacios. Este tipo de investigación nos lleva a los métodos para estudiar el espacio físico usados frecuentemente por los psicólogos, sociólogos y arquitectos. Uno de estos métodos a veces se le denomina “*geografía de los espacios reducidos*” (Jakle, Brunn y Roseman, 1976). Utilizando mapas para estudiar cómo se distribuye la gente en un espacio concreto este método ha conseguido muchos resultados sobre el comportamiento humano en los espacios físicos y sobre los espacios interpersonales que son ya bastante conocidos por muchos de nosotros (Aiello, 1987). Por ejemplo, al llegar a una biblioteca para estudiar, la gente primero intenta encontrar un sitio para sentarse en una mesa vacía. Si todas las mesas tienen un ocupante, la gente entonces empieza a sentarse dos por mesas, situándose lo más lejos posible de la persona sentada. De este modo, la gente intenta mantener cierto espacio privado e intimidad. Se pueden hacer observaciones similares con respecto a la gente que se sienta en los bancos públicos o en el transporte público como, por ejemplo, autobuses y trenes.

Los espacios institucionales de gran extensión (como, por ejemplo, centros y galerías comerciales, plazas, mercados) no tienen exactamente “espacios reducidos” pero en ellos también se pueden realizar estudios similares para examinar la distribución y las actividades sociales de la gente dentro de estos espacios públicos y semipúblicos. Brown, Sijpkens y Maclean (1986) y Hopkins (1992) hacen referencia al uso del método “seating sweeps” y al estudio de los bancos para sentarse para analizar las actividades de los usuarios de los centros comerciales. Para Brown, Sijpkens y Maclean (1986), el método “seating sweeps” consistía en la observación no intrusiva por parte del investigador “*durante la cual se tomaba nota de las características personales y el comportamiento de las personas que no estaban desplazándose en un gran edificio en un momento concreto*” (p. 166). Por otro lado, los estudios de los bancos para sentarse toma nota del comportamiento de la gente en bancos concretos dentro de un centro comercial durante un amplio período de tiempo. Los autores indicaron que estos dos tipos de métodos “*eran en esencia mapas de las zonas para sentarse por lo que fue posible tomar nota de la posición relativa de cada persona*”

con respecto a los demás y al edificio” (p. 166). Igualmente, Brechtel, Marans y Michelson (1987) hacían referencia a los mapas del comportamiento, en los que el investigador utiliza “*un mapa a escala de un lugar y observa y anota el comportamiento tal como ocurre en su localización en el mapa. Normalmente estas anotaciones se hacen utilizando algún tipo de código y se realizan dentro de un periodo de tiempo determinado*” (p. 21).

Los tipos de metodologías para el estudio del espacio físico mencionadas anteriormente se pueden utilizar para investigar una gran variedad de cuestiones interesantes sobre el comportamiento de la gente dentro de diferentes espacios sociales como, por ejemplo: (1) ¿Qué hace realmente la gente, o prefiere hacer, en ciertos espacios físicos; (2) ¿Cómo perciben los espacios públicos y privados que utilizan y visitan?; (3) ¿Cómo y por qué los lugares se convierten en importantes para diferentes grupos de personas?; (4) ¿Cómo se desenvuelve la gente dentro de entornos complejos; y (5) ¿Cómo se pueden utilizar las preferencias y el comportamiento de la gente para diseñar espacios públicos que funcionen mejor para satisfacer las necesidades de la gente que los utiliza? Aunque hay cientos de estudios sobre los usuarios de las bibliotecas y su comportamiento relacionado con la búsqueda de la información, relativamente pocas investigaciones se han centrado en las bibliotecas como un tipo de espacio donde se realizan actividades sociales, aun cuando muchas de las cuestiones y métodos que hemos mencionado anteriormente se podrían aplicar a ellas. Por lo tanto, este artículo describe cómo se ha usado uno de estos métodos (“*seating sweeps*”) en un estudio sobre bibliotecas centrales de gran tamaño y sugiere la forma en la que se podría usar este método para revelar nuevas ideas sobre el uso y la opinión que tienen los usuarios de estos espacios bibliotecarios, que son un tipo importante y destacado de espacio público y de recurso colectivo.

4. EL CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN: ESTUDIO DE LAS BIBLIOTECAS CENTRALES

El método de observación de los espacios sociales “*seating sweeps*” que se describe en este artículo es la metodología utilizada en un estudio de dos grandes bibliotecas centrales de Canadá. Como se ha mencionado anteriormente, el objetivo global de este estudio es explorar la función de las grandes bibliotecas centrales como un tipo de espacio público dentro de un entorno urbano postmoderno. En concreto, el estudio investigó cuestiones específicas como las siguientes:

- ¿Cómo funciona la biblioteca central como espacio público?
- ¿En qué se diferencia o se asimila a otros tipos de espacios públicos?
- ¿Quiénes son los usuarios de la biblioteca central y para qué la usan?
- ¿Qué opinión tienen los usuarios de la importancia de la biblioteca central?
- ¿Cómo han afectado las tecnologías de la información (por ej., catálogos automatizados, bases de datos e Internet) a los usos y las opiniones que se tienen de la biblioteca central?

Debido a que objeto principal de esta investigación son las bibliotecas centrales en grandes centros urbanos, este estudio no analiza las bibliotecas sucursales esparcidas por el área metropolitana, aunque son también dignas de estudio.

Los dos sitios escogidos para el estudio fueron la Biblioteca de Referencia de Toronto (BRT), construida en 1977 y la Sucursal Central de la Biblioteca Pública de Vancouver

(BPV) construida en 1996. Se escogieron estas dos bibliotecas porque están entre las bibliotecas públicas más grandes de Canadá, están situadas en el centro de grandes centros urbanos y representan una importante inversión de capital por parte de sus respectivos ayuntamientos. Además, ambas fueron polémicas cuando se construyeron y se diseñaron para reafirmar el importante papel de las bibliotecas y del acceso a la información dentro de sus respectivas ciudades. Finalmente, aunque las dos bibliotecas son similares en muchos aspectos, difieren en dos cosas importantes. Primero, se construyeron en diferentes épocas: la biblioteca de Toronto se construyó justo antes de la llegada de los recursos electrónicos y la de Vancouver durante la era de la autopista de la información. Segundo, la de Toronto tiene una colección de referencia excluida de la circulación, mientras que la de Vancouver tiene una colección con circulación normal. Los investigadores pensaron que estas diferencias podrían resaltar algunas comparaciones importantes sobre la función de las bibliotecas centrales.

Para estudiar las cuestiones planteadas en el estudio mencionadas anteriormente, el equipo de investigación (dos investigadores y dos ayudantes) utilizaron una metodología que combinaba un extenso cuestionario escrito dirigido a los usuarios, entrevistas personales con una muestra más pequeña de los usuarios, entrevistas detalladas con el personal de la biblioteca y una recogida de datos mediante la observación de los usuarios sin intervención por parte del investigador. El cuestionario constaba de 30 preguntas abiertas y cerradas desarrolladas en colaboración con bibliotecarios de la BRT y la BPV y basadas, en parte, en el estudio de la ALA sobre las funciones que desempeñan las bibliotecas públicas (McClure, Owen, Zweizig, Lynch y Van House, 1987) y un estudio de usuarios realizado por la BRT en 1990. El método "*seating sweeps*" consistió en pasearse por la biblioteca tres veces al día tomando nota de 60 variables distintas sobre las personas que estaban en sitios concretos de la biblioteca y qué actividades estaban realizando en ese momento. Este método se describe más detalladamente en las siguientes secciones.

La recogida de datos en Toronto y Vancouver tuvo lugar entre el 5 y el 15 de julio y entre el 27 de septiembre y el 6 de octubre, respectivamente. Los cuestionarios se distribuyeron y recogieron durante el primer día y medio del estudio en cada biblioteca. Dos miembros del equipo de investigación se situaron en la entrada de la biblioteca y repartieron los cuestionarios a los usuarios conforme entraban, pidiéndoles que lo rellenaran si tenía tiempo y lo depositaran en una caja destinada a tal fin en la salida. En la BRT, se distribuyeron 1.880, recogiéndose 864 válidos, con una tasa de respuesta del 46%. En la BPV, se distribuyeron 1.850, recogiéndose 1.077 válidos, con una tasa de respuesta del 58%. La recogida de datos según el método "*seating sweeps*" se desarrolló en un período de seis días, de lunes a sábado, para obtener el perfil de una semana completa.

Para el análisis de datos, se desarrollaron códigos para las encuestas y las observaciones que se introdujeron en la aplicación estadística informática SPSS, versión 8. Debido a que el método "*seating sweeps*" generó una cantidad tan grande de datos, se decidió posteriormente usar sólo una muestra de tres días de cada biblioteca, por lo que se analizaron 2.779 observaciones de la BRT y 4.368 de la BPV.

5. EL MÉTODO DE OBSERVACIÓN DE LOS ESPACIOS SOCIALES “*SEATING SWEEPS*”

El método que el equipo de investigación utilizó en las bibliotecas de Toronto y Vancouver consistió en la observación de las zonas públicas de las bibliotecas y sus zonas externas de descanso próximas. En la BRT, se recogieron observaciones de las cinco plantas de la biblioteca, incluidas las secciones de circulación y de referencia, las estanterías, las terminales, la hemeroteca, una cafetería, los bancos en el exterior de la entrada y todas las otras zonas públicas. Muchas de estas zonas públicas eran también comunes a la BPV; sin embargo, en esta biblioteca las observaciones se tomaron en las siete plantas del edificio, incluidas una sala de reuniones pública y una galería de tiendas, restaurantes y zonas públicas para sentarse.

Los datos que se recogieron fueron los siguientes: quién estaba usando la biblioteca (sexo y edad aproximada), las actividades que estaban realizando (por ejemplo, leer, escribir, hablar, comer, dormir y usando los ordenadores de la biblioteca), localización en la biblioteca donde se estaban realizando las actividades (por ejemplo, estanterías, terminal, impresora y teléfono público) y los efectos personales que tenían (por ejemplo, maletines, teléfonos móviles, portátiles, comida/bebida y cochecitos de bebé). Estos datos se recogieron en una hoja de toma de datos confeccionada por el equipo de investigación (Figura 3).

CÓDIGOS DE UBICACIÓN									
PERFIL									
Varón									
Mujer									
Edad estimada: menos de 30									
Edad estimada: 30-60									
Edad estimada: más de 60									
POSESIONES									
Libros, material de lectura/escritura									
Maletín, carpeta									
Macuto, bolsa de mano									
Ordenador portátil									
Walkman									
Comida, bebida									
Ayuda para caminar (bastón, andador, etc.)									
Bebé/niño pequeño									
Cochechito de bebé									
Otras posesiones (usar el reverso)									
ACTIVIDADES									
Leyendo									
Escribiendo									
Buscando/recuperando físicamente									
Usando portátil									
Usando ordenador de la biblioteca									
Usando otros equipos de la biblioteca (fotocopiadora, etc.)									
Usando el teléfono									
Hablando									
Escuchando (walkman, cintas)									
Comiendo									
Bebiendo									
Durmiendo									
Simplemente mirando/sentado									
Comprando									
Interactuando con el personal									
Tocando a otra persona									
Otras (usar el reverso)									
CÓDIGOS PARA LA UBICACIÓN									
<i>Estación de trabajo</i>		<i>Estantes</i>			<i>Categorías (n° de personas)</i>				
OR = Ordenador	ES = Estanterías				AU = Audio (+4 est. de trabajo)				
CD = CD-ROM	SR= Sección de referencia				LM = Lector Microfilm (+4 est.)				
PR = Impresora	ER= Estantes de recog. de mat.				MI = Mostrador de Información				
AU = Audio	AR = Archivadores				ES = Estanterías (Ojeando)				
VI = Vídeo	CF = Catálogo de fichas								
OD = Ordenador para Discapacitados					<i>Mobiliario</i>				
	<i>Mesas</i>				EX = Expositores (Tablón de anuncios, mapas, obj. arte, etc.)				
	MT = Mesa de trabajo								
<i>Equipo</i>	MTI = Mesa de trab. individual				TA = taquilla	<i>Zona</i>			
F = Fotocopiadora	MTD= Mesa de trab. discapacit.				MS = mostrador seguridad	CF=cafetería			
LM = Lector/Impresora de Microfilm						GA = galería			
MTD = Mesa de trabajo equipada para discapacitados					CL = carrito de los libros	CA = calle			
T = Teléfono						ZA=zona abierta			

Fig. 3. Hoja de toma de datos del método de observación “seating sweeps” para recoger datos relativos a 60 variables diferentes sobre los usuarios y las actividades que desempeñan en la biblioteca pública.

Aunque muchas de los tipos de localización eran comunes a ambas bibliotecas (por ejemplo, el mostrador de préstamo), otros eran específicos de cada una (por ejemplo, la hemeroteca de la BRT), por lo que la hoja de toma de datos que se usó en la BPV necesitó algunas modificaciones con respecto a la de la BRT para poder reflejar sus características particulares. Aunque la inmensa mayoría de las actividades y posesiones de los usuarios eran comunes en ambas bibliotecas, se añadieron algunas nuevas categorías en la segunda recogida de datos en la BPV (por ejemplo, los usuarios de esta biblioteca utilizaban traductores de bolsillo que no se observaron en la BRT). Para desarrollar las categorías principales de la hoja de toma de datos, se llevó a cabo una observación inicial en todas las plantas de ambos edificios y se fotografió y se dibujó un esquema del espacio físico de todas las plantas (para localizar la ubicación del mobiliario y los equipos) y se crearon códigos para las localizaciones, posesiones y actividades.

Una vez que se completó la hoja de toma de datos inicial, se le asignó a cada miembro del equipo de investigación una o dos plantas para la recogida de datos. Lo primero que cada uno de ellos hizo fue hacer un recorrido inicial del espacio que se le había asignado para comprobar la hoja de toma de datos (añadiendo nuevas variables donde fuese necesario) y determinar el tiempo que necesitaría. El tiempo necesario variaba según la localización dentro de la biblioteca dependiendo del número de zonas para sentarse, los ordenadores, etc. de cada piso así como de la hora y el día de la semana. El período de recogida de datos en cada biblioteca duró una semana completa (a principios de julio en la BRT y a finales de septiembre en la BPV), realizándose tres veces al día (de 10:15 am a 11:30 am, 2:00 pm a 3:30 pm y 6:00 pm a 7:30 pm) para obtener una idea de las actividades que se realizaban en ambas bibliotecas en las horas normales de trabajo (a excepción de los viernes y sábados por la tarde cuando ambas bibliotecas estaban cerradas). Cada miembro del equipo era responsable de tomar anotaciones cada día de lo que ocurría en el piso o pisos que se le habían asignado en las horas señaladas, utilizando un nuevo impreso para cada período de tiempo y escribiendo su nombre en él. En total, el equipo de investigación realizó observaciones sistemáticas y detalladas de sesenta variables de más de 10.000 individuos por biblioteca y por semana.

Además de la prueba inicial de la hoja de toma de datos, ésta se revisó y modificó durante las primeras sesiones de la propia recogida de datos, añadiéndosele la categoría denominada "Otros" para incluir lugares, posesiones y actividades que habían pasado desapercibidas previamente y el equipo de investigación se reunió al final de cada día para discutir estas nuevas variables, siendo en algunos casos necesaria la modificación de las categorías existentes. Por ejemplo, el equipo de investigación se dio cuenta al comenzar la recogida de datos en la primera biblioteca (BRT) que la variable "búsqueda" dentro de las actividades era demasiado amplia y se decidió que era aconsejable cambiar esta variable para diferenciar entre búsqueda "física" (por ej., localizar un libro en un estante) de la búsqueda de información en el ordenador de la biblioteca. En este caso, se sustituyó la variable "usando el OPAC" por "usando el ordenador de la biblioteca" para referirse a la búsqueda de diferentes tipos de información digital. Este cambio fue necesario porque muchos ordenadores de la biblioteca (si no la mayoría) eran terminales multimedia que incluían muchas aplicaciones además del catálogo en línea de la biblioteca.

El ensayo y la recogida inicial de datos también reafirmó la idea a los investigadores de que el método "seating sweeps" es, por naturaleza, un método de observación con obligaciones éticas y de privacidad inherentes. Debido a que la biblioteca es un espacio

público, éste es un lugar ideal para observar el comportamiento humano; no obstante, es necesario asegurar a los usuarios (y al comité encargado de las cuestiones éticas de la biblioteca) que se respeta su intimidad. Por ejemplo, el método usado en este estudio no identificaba a las personas concretas y, en ningún momento, los otros métodos utilizados en la investigación se pusieron en relación con los resultados obtenidos por este método. Además, durante la duración del período de recogida de datos, se colocaron carteles en la entrada de cada biblioteca explicando claramente que se estaba realizando un estudio.

A pesar de haberse utilizado todas estas medidas sistemáticas, el uso del método de observación planteó una cuestión concreta que los investigadores no habían previsto, que se puede describir como una cuestión de “¿quién estaba observando a quién?”. Aunque la observación durante un período de tiempo prolongado es un componente necesario del método (para asegurarse de que se toman observaciones todos los días de la semana y a diferentes horas para recoger una gran variedad de patrones de comportamiento), los usuarios habituales de la biblioteca llegaron a reconocer a los investigadores y el horario y recorrido que utilizaban por las diferentes plantas de la biblioteca. Por ejemplo, un miembro del equipo de investigación se dio cuenta de que el mismo grupo de hombres trabajaba en la misma mesa, a la misma hora, todos los días. Al final de la semana, los hombres se tocaban ligeramente con el codo y se volvían para observar al investigador tomando notas, preguntándose claramente qué es lo que estaba haciendo. Aunque ninguno de ellos se le acercó para preguntarle qué es lo que estaba haciendo, ella modificó su comportamiento (al igual que hicieron los otros miembros del equipo) para evitar estas situaciones como, por ejemplo, rellenando la hoja de toma de datos sin ser vista detrás de las estanterías, de archivadores, etc., fingiendo que se está mirando a otro lado de la habitación mientras se mira de reojo a los usuarios que se están observando, rellenando la hoja sentada en una mesa de estudio vacía (es decir, para dar la impresión de que se está haciendo un trabajo parecido al que hacen los demás usuarios). En realidad, cada miembro del equipo utilizó aquellos métodos que le parecieron más apropiados. La razón de usar estas estratagemas no era la de engañar a los usuarios o manipular su comportamiento de ninguna manera, sino más bien conseguir que los observadores se integrasen en el entorno de la biblioteca y tomaran nota de lo que estaba sucediendo a su alrededor pasando desapercibidos.

6. RESULTADOS

Este método de observación dio lugar a varios resultados interesantes, cuya gran mayoría no se podría haber obtenido de otra forma. Aunque los resultados completos de este estudio han aparecido publicados en otro artículo³, sería interesante analizar aquí algunos de estos resultados para destacar la utilidad de este método para documentar el comportamiento de los usuarios. Debido a la gran cantidad de datos recogidos en ambas bibliotecas, los siguientes resultados se basan en una muestra de varios días (lunes, miércoles y sábado), dándonos una idea del comportamiento de más de 7.000 usuarios. Se escogió el lunes porque es el día más concurrido de la semana en ambas bibliotecas, el miércoles refleja un día más normal de la semana y el sábado es representativo del fin de semana.

Antes de analizar estos resultados, creímos conveniente contextualizar el comportamiento observado desde la perspectiva de los datos demográficos recogidos en los cues-

³ Véase Leckie y Hopkins (2002).

tionarios escritos que se rellenaron y que eran parte del estudio final. Según estos datos, el perfil del usuario de estas bibliotecas era: la inmensa mayoría eran residentes de sus ciudades respectivas (vivían a menos de una hora de la biblioteca), generalmente tenían un nivel de estudios alto (aproximadamente el 60% poseía una titulación universitaria o superior), el 30% dijeron que trabajan en una profesión, el 25% eran estudiantes y una pequeña minoría eran amas de casa, trabajadores autónomos o turistas. Finalmente, los usuarios provenían de diferentes grupos culturales, como era de esperar. La mayoría hablaban inglés y el 20% francés. Además, había muchas otras lenguas representadas (en la BRT se registraron 65 idiomas diferentes y 50 en la BPV), siendo los más representativos el chino (incluido el cantonés y el mandarín), el español, el coreano y el japonés.

6.1 Resultados generales

El método utilizado nos reveló una visión general interesante de las bibliotecas en cuanto al sexo y a la edad de los usuarios. Aunque gran parte de las investigaciones existentes sobre el uso de la biblioteca pública nos indica que las mujeres son los usuarios más asiduos (Berelson, 1949; Lange, 1987-1988; Payne, 1998), este estudio reveló que esto sólo era válido en el caso de la sección infantil de la BPV, ya que, en general, los varones constituían la mayoría de todos los usuarios de las bibliotecas (el 61% en la BRT y el 56% en la BPV). Este método también reveló que la mayoría de los usuarios tenían menos de 60 años (el 92% en la BRT y el 94% en la BPV), un resultado destacable dado la importancia que se le da hoy día a la formación permanente de adultos y a las propias expectativas del equipo de investigación de que los jubilados serían los usuarios más habituales de la biblioteca. No obstante, este corte de edad a los 60 es una aproximación ya que el equipo de investigación sólo se limitaban a estimar la edad durante sus observaciones. Aunque el equipo esperaba inicialmente recoger la edad en intervalos de diez años, durante las fases de prueba del estudio fue muy difícil tomar anotaciones sobre la edad con unos intervalos tan reducidos. Al final, las edades de los usuarios se agruparon en tres categorías: menor de 30, de 30 a 60 y mayor de 60 años. Aunque este método funcionó bien para los muy jóvenes y los muy mayores, quizás se clasificaron erróneamente algunos de los usuarios comprendidos entre estos dos grupos.

Otro resultado fue que la hora más concurrida del día en las bibliotecas era de dos a cuatro de la tarde, independientemente del sexo o la edad. Aunque muchos usuarios que trabajan durante el día necesitan la tarde o el fin de semana para utilizar la biblioteca, en realidad el sábado fue uno de los días más flojos de la semana. Los cuestionarios y las entrevistas a los usuarios que se hicieron junto con el método de observación "seating sweeps" nos reveló algo interesante sobre este resultado ya que los estudiantes y los hombres de negocios frecuentaban la biblioteca durante el día como parte de su estudio o trabajo.

6.2 Ubicación de los usuarios en la biblioteca

El método utilizado también nos da una idea de dónde se ubican los usuarios dentro de la biblioteca. Usando el sexo de los usuarios de la biblioteca como referencia, la Tabla 1 nos muestra que la mayoría de los usuarios (entre el 45% y el 67%) se sentaban en las mesas de trabajo. Los ordenadores con acceso al catálogo de la biblioteca, a las bases de datos e Internet ocupaban un distante segundo lugar (entre el 12% y el 15% de los usuarios) y la tercera ubicación más común (entre el 6% y el 12%) era la cafetería o la galería

en ambas bibliotecas. La Tabla 1 muestra que en el caso de la edad y el período del día los resultados son los mismos.

Otros sitios que los usuarios también frecuentaban eran los siguientes: los mostradores de información (donde era más probable ver mujeres y chicas jóvenes que hombres y chicos jóvenes), los lectores de microfichas o microfilm (más usados por los usuarios de mayor edad), las fotocopiadoras y la sección de referencia (que se utilizaban más conforme avanzaba el día). Cada biblioteca disponía además de sofás y bancos cómodos, frecuentados sobre todo por los usuarios varones. Estos resultados tienen implicaciones para el diseño y la planificación de la biblioteca, en especial dado el énfasis que las bibliotecas actualmente ponen en el aumento del número de ordenadores conectados a la red. Esto nos sugiere que, al diseñar las bibliotecas, es necesario tener cuidado de no sacrificar los espacios tradicionalmente usados ya que éstos siguen siendo los sitios más utilizados dentro de estas grandes bibliotecas.

Por sexo	Biblioteca de Referencia de Toronto		Biblioteca Pública de Vancouver	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Mesa de trabajo	60%	57%	55%	53%
Ordenador	14%	12%	14%	15%
Cafetería/Galería	6%	6%	8%	10%
Otra ubicación	20%	25%	23%	22%

Por edad	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	<30	30–60	60	<30	30–60	>60
Mesa de trabajo	55%	61%	67%	60%	45%	49%
Ordenador	15%	11%	8%	15%	15%	10%
Cafetería/Galería	9%	5%	0%	7%	11%	7%
Otra ubicación	21%	23%	25%	18%	29%	34%

Por período del día	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	Mañana	Mediodía	Tarde	Mañana	Mediodía	Tarde
Mesa de trabajo	56%	59%	60%	46%	57%	57%
Ordenador	15%	11%	15%	19%	13%	14%
Cafetería	5%	8%	4%	10%	8%	8%
Otra ubicación	24%	22%	21%	25%	22%	21%

Tabla 1. Ubicación de los Usuarios.

Además, el éxito de las cafeterías y otras zonas de descanso externas (aunque formando parte de la biblioteca) debería incitar a otras bibliotecas a habilitar este tipo de espacios para los usuarios. En los diferentes métodos utilizados en este estudio, el equipo de investigación encontró un número notable de usuarios que permanecían en la biblioteca durante muchas horas y usaban frecuentemente las zonas de descanso para comer, llamar a casa, debatir proyectos de investigación y realizar otras tareas y volvían a la biblioteca propiamente dicha para continuar su trabajo. En el caso de estas dos bibliotecas, los usuarios encontraron entornos acogedores dentro del espacio de la biblioteca donde podían descansar, comer y conversar con otros antes de continuar su trabajo.

6.3 Pertenencias de los usuarios

Los usuarios tenían varios objetos en su posesión mientras trabajaban en la biblioteca. En la categoría de ‘sexo del usuario’ (véase la Tabla 2) los libros fueron el objeto que con más frecuencia tenían los usuarios, tanto hombres y chicos como y mujeres y chicas (con más del 70% en ambas bibliotecas). La segunda pertenencia más común eran los maletines, las mochilas y las bolsas de la compra (con un porcentaje de entre el 59% y el 81%). Algo llamativo es que la comida y la bebida ocupaban el tercer puesto, aunque a mucha distancia (con un porcentaje de entre el 5% y el 11%) y a pesar de los carteles que prohibían su consumo en la biblioteca. También se observó que muchos usuarios sacaban comida y bebida de sus carteras, bolsillos, etc., por lo que el número real de usuarios con comida puede ser mucho mayor de lo que se observó.

Por sexo	Biblioteca de Referencia de Toronto		Biblioteca Pública de Vancouver	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Libros	72%	71%	77%	76%
Maletín/Carpeta	63%	81%	59%	76%
Comida/Bebida	5%	10%	8%	11%
Otra pertenencia	7%	5%	11%	9%

Por edad	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	<30	30–60	60	<30	30–60	>60
Libros	67%	76%	79%	79%	71%	79%
Maletín/Carpeta	81%	65%	47	78%	48%	31%
Comida/Bebida	8%	7%	3%	9%	11%	5%
Otra posesión	6%	6%	11%	11%	8%	7%

Por período del día	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	Mañana	Mediodía	Tarde	Mañana	Mediodía	Tarde
Libros	67%	73%	74%	71%	79%	78%
Maletín/Carpeta	68%	70%	75%	57%	67%	75%
Comida/Bebida	7%	7%	6%	10%	9%	9%
Otra posesión	4%	7%	3%	11%	10%	10%

Tabla 2. Pertenencias de los Usuarios.*

* Las columnas no totalizan el 100% ya que algunos usuarios tenían más de una pertenencia.

Además, los usuarios tenían otra serie de objetos personales como, por ejemplo, cajas de pañuelos de papel, lentes de aumento, cámaras, utensilios para ayudar a andar (por ej., bastones), biberones, monopatinos e incluso bicicletas. Uno de los objetos más interesantes que se incluyó en la categoría de “Otros” eran los “traductores electrónicos” usados principalmente por los usuarios de origen asiático. Estos aparatos permitían a los usuarios traducir textos a diferentes idiomas mientras estaban en la biblioteca. Desde el punto de vista metodológico, distinguir la naturaleza de estos aparatos electrónicos supuso un reto para el equipo de investigación ya que tuvieron que hacerlo con mucho cuidado y precaución mirando a veces por encima del hombro de los usuarios para determinar lo que eran y distinguirlos de las agendas electrónicas y libros electrónicos. Quizás los responsables de las bibliotecas deberían considerar la adquisición de este tipo de traductores electrónicos, como los que hemos visto en este estudio, como un recurso que los usuarios podrían pedir

en préstamo durante determinados períodos de tiempo o para su uso en la propia biblioteca; en concreto, para aquellos usuarios que de otro modo no podrían permitirse comprar un aparato tan caro y sofisticado que puede costar varios cientos de dólares.

6.4 Actividades de los usuarios

La actividad más común (la lectura) puede que no sea una sorpresa ya que los “libros” eran el objeto más frecuente que los usuarios tenían en sus manos (véase la Tabla 3); no obstante, la frecuencia de la lectura puede ser algo sorprendente dada la importancia que las bibliotecas prestan a las nuevas tecnologías y lo que los bibliotecarios e investigadores *piensan* que conocen sobre el comportamiento de los usuarios. Aunque la mayoría de los usuarios estaban sentados y dedicados a leer y estudiar (entre el 51% y el 64% de los hombres, chicos, mujeres y chicas estaban leyendo), la investigación sobre esta actividad no ha recibido mucha atención en los últimos años y constantemente se están recortando las partidas dedicadas a la compra de libros. Cabe destacar que la lectura era la actividad más prominente en todos los grupos sin importar su edad y a cualquier hora del día. Este resultado nos indica la necesidad de resaltar la importancia de los libros y la lectura en las bibliotecas y puede ser un importante argumento en contra de la opinión errónea de que las bibliotecas físicas ya no serán necesarias debido al uso cada vez mayor de los recursos electrónicos.

Por sexo	Biblioteca de Referencia de Toronto		Biblioteca Pública de Vancouver	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Leyendo	54%	51%	64%	58%
Escribiendo	19%	22%	18%	24%
Hablando	12%	18%	14%	20%
Usando ordenador	15%	13%	13%	14%
Otras Actividades	30%	31%	19%	21%

Por edad	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	<30	30–60	60	<30	30–60	>60
Leyendo	45%	58%	63%	64%	54%	65%
Escribiendo	19%	22%	14%	26%	11%	6%
Hablando	23%	6%	6%	18%	15%	9%
Usando ordenador	17%	12%	10%	14%	13%	9%
Otras Actividades	29%	30%	24%	17%	26%	20%

Por período del día	Biblioteca de Referencia de Toronto			Biblioteca Pública de Vancouver		
	Mañana	Mediodía	Tarde	Mañana	Mediodía	Tarde
Leyendo	47%	54%	54%	53%	63%	65%
Escribiendo	18%	21%	21%	21%	21%	24%
Hablando	13%	14%	15%	18%	16%	17%
Usando ordenador	19%	11%	16%	18%	12%	13%
Oras Actividades	33%	31%	22%	23%	19%	18%

Tabla 3. Actividades los Usuarios.*

* Estas categorías representan las cuatro actividades principales realizadas en ambas bibliotecas; otras actividades como cantar, bailar, etc. No debemos olvidar tampoco que algunas personas estaban realizando varias actividades (por ej., leyendo y hablando).

Además, aunque escribir fue la segunda actividad más comúnmente observada (a la que se dedicaban entre el 18% y el 24% de los usuarios, tanto masculinos como femeninos), ésta iba seguida muy de cerca por la “conversación con otros usuarios”, que ocupó el tercer lugar (entre el 12% y el 20% de los usuarios). El hablar es algo que generalmente no se ha visto bien en las bibliotecas (como se representa en la imagen que todos tenemos del bibliotecario que siempre está mandando callar) o, como Kelman (2001) ha observado sobre la sala de lectura de la biblioteca pública de Nueva York “se controla y regula de forma discreta y cuidadosa el comportamiento” para fomentar la lectura en silencio. A pesar de esto, en las dos bibliotecas estudiadas, la conversación era un comportamiento regular en el trabajo normal de los usuarios ya que el equipo de investigación frecuentemente observó que había un grupo pequeño de usuarios que leían libros en voz alta intercambiaban apuntes y realizaban otras actividades en las que tenían que conversar y que todo ello estaba relacionado con el trabajo que estaban realizando. Dado que la conversación es algo normal entre los usuarios, como se observó en este estudio, la biblioteca necesitaría habilitar zonas dedicadas a este fin. Por ejemplo, la BPV disponía de varias habitaciones de estudio que los usuarios podían reservar para trabajar en sus proyectos, reuniones o cualquier otra tarea donde el debate era vital para el proyecto en cuestión. Las bibliotecas quizás deberían facilitar un poco más de este tipo de espacios dentro de la propia institución; en concreto, para que los usuarios no se sientan que tienen que salir de la biblioteca para conversar. Es importante reconocer la importante función social de las bibliotecas y éstas quizás necesiten hacer más para fomentar la imagen de “la biblioteca como un lugar interactivo” frente a la visión de “la biblioteca como un lugar en el que hay que guardar silencio”.

El inconveniente de la existencia de este tipo de espacios para el debate es que algunos individuos pueden usarlos mal o monopolizarlos, necesitando entonces personal específico para atender las quejas. Por ejemplo, en la BPV se observó que algunos grupos que usaban estas salas era un poco ruidosos y otros usuarios se habían quejado de ello a los bibliotecarios. Esta misma biblioteca tuvo problemas con estas salas ya que profesores de clases particulares a menudo utilizaban las salas de estudio para enseñar a sus alumnos, con frecuencia durante horas, impidiendo así a otros usuarios hacer uso de ellas. En estos casos, quizás sea necesario crear normas claras sobre la reserva y el uso adecuado de este tipo de salas. No obstante, estos problemas no restan importancia a la utilidad y popularidad de estos espacios.

Como actividad, el uso del ordenador (del 13% al 15% de los usuarios) se observó menos frecuentemente que el hablar. Este resultado es sorprendente dado el hincapié que se hace sobre el papel de las nuevas tecnologías de la información en las bibliotecas modernas. Este inesperado dilema de algunos usuarios sobre el uso de los ordenadores en las bibliotecas también se confirmó en las respuestas a los cuestionarios ya que un poco más de un tercio de los usuarios de la BRT y aproximadamente la mitad de los usuarios de la BPV fueron expresamente a la biblioteca con la intención de usar los recursos electrónicos (Internet, el correo electrónico, el catálogo de la biblioteca o las bases de datos en CD-ROM). Según respondieron en el cuestionario, el uso real que hicieron de los recursos electrónicos estuvo dividido mitad y mitad en ambas bibliotecas, indicando aproximadamente un tercio de los usuarios que normalmente o siempre los utilizaban y otro tercio aproximado que nunca o rara vez lo hacía. Esta división también fue evidente cuando se les pidió que valoraran la importancia de los recursos electrónicos. Menos de un tercio

dijeron que tenían poca o ninguna importancia mientras que, en la BRT, mucho más de un tercio dijeron que era muy importantes o vitales y, en la BPV, casi la mitad opinaron lo mismo. La probabilidad de usar los recursos electrónicos era la misma para las mujeres y las chicas que para los hombres y los chicos, mientras era más probable que los usuarios mayores (>65 años) dijeran que nunca los usaban. Las observaciones tomadas por el equipo de investigación confirmó también este último resultado del cuestionario ya que se observó que tanto los hombres como las mujeres utilizaban los ordenadores aproximadamente en igual proporción y que los usuarios mayores tendían a utilizarlos con menos frecuencia que los más jóvenes. Claramente, la tecnología de la información en la biblioteca central no tienen la misma importancia para todos los usuarios.

Otras actividades que se observó que realizaban los usuarios eran las siguientes: conversando con el personal de la biblioteca (observado con más frecuencia en los usuarios femeninos), buscando documentos en las estanterías o en los archivadores, comiendo, durmiendo, bebiendo, tocándose físicamente (desde madres con bebés en sus brazos a parejas besándose y abrazándose). Muchas de estas actividades no son lo que las bibliotecas han fomentado o incluso han considerado que debe ser la conducta de los usuarios, pero claramente demuestran la naturaleza social de la biblioteca y lo cómodo que la gente parece sentirse dentro de ella.

7. CONCLUSIÓN

El método utilizado resalta el valor intrínseco de los estudios de observación ya que nos da la oportunidad de ver lo que la gente hace realmente dentro de la biblioteca. La conducta observada puede que no coincida con lo que la gente dice que hace en una encuesta escrita u oral y, por lo tanto, puede ofrecernos pruebas concretas que nos ayuden a plantificar mejor la biblioteca o a tomar cierto tipo de decisiones que le afecten directamente (por ejemplo, ¿están los ordenadores “siempre ocupados” como afirman algunos usuarios o sólo realmente a ciertas horas del día?). Además, este método es preferible sobre otro (por ejemplo, un cuestionario) cuando los usuarios puede que no sean tan sinceros en sus respuestas como deberían de serlo con respecto a ciertos comportamientos que tradicionalmente estarían mal vistos por los bibliotecarios. Por ejemplo, los usuarios quizás no admitan que coman o beban en la biblioteca o estropeen los fondos si se les pregunta sobre ello en un cuestionario, con una observación discreta los bibliotecarios pueden ver estas actividades tal y como ocurren en ella. Al mismo tiempo, hay ser consciente del hecho de que, aunque los estudios de observación pueden ofrecernos una idea de “qué” ocurre en la biblioteca, no nos explican el “porqué” los usuarios hacen lo que hacen; los investigadores deben encontrar la respuesta a estas preguntas tan importantes del “porqué” usando una combinación o “triangulación” de métodos (por ejemplo, cuestionarios o entrevistas personales) para investigar las actitudes y motivaciones de los usuarios.

Además de la manera de usar el método de observación “seating sweeps” en este estudio, hay muchas formas de ampliar este método para obtener una visión más dinámica y completa del comportamiento de los usuarios. Por ejemplo, el seguimiento a modo de “espía” de ciertos usuarios nos daría una visión más completa el uso de la biblioteca, pero este método presenta dos problemas que los investigadores deben resolver. Primero, este método requiere mucho tiempo, obteniéndose una muestra mucho más pequeña que la

obtenida en este estudio. En segundo lugar, este método es muy intrusivo, por lo que habría que tener mucho cuidado de no invadir la privacidad de los usuarios dentro de la biblioteca. Otro posible uso del método de observación “seating sweeps” es hacer un seguimiento de cada individuo en el espacio y el tiempo, haciendo una descripción de lo que hace y dónde en el transcurso de una día (o una semana). Este método proporcionaría a las bibliotecas una mejor idea de qué zonas son más frecuentadas (por quién y cuándo), qué mobiliario obstruye el movimiento de la gente, dónde ubicar mejor las tecnologías de la información, por qué se prefieren ciertas zonas para el estudio y la lectura o qué zonas de la biblioteca deberían designarse como “espacios sin ruido” para el estudio personal. Una vez más, aunque este método es potencialmente útil, requeriría mucho personal para ponerlo en práctica y sólo sería posible aplicarlo a una pequeña muestra.

En definitiva, el método de observación “seating sweeps” puede mostrar la vida diaria de uno de los últimos espacios verdaderamente públicos donde se garantiza el acceso ilimitado: la biblioteca pública. Además de proporcionar una descripción valiosa de quiénes son los usuarios de la biblioteca y lo que hacen, este método muestra la diversidad de comportamientos y actividades que tienen lugar dentro de la biblioteca, incluso aunque entre en conflicto con las reglas y normas establecidas tradicionalmente por la biblioteca. En este estudio, el método se combinó con cuestionarios escritos y entrevistas personales, demostrando que incluso las grandes bibliotecas centrales son espacios sociales llenos de dinamismo donde la gente se dedica a una gran variedad de actividades que van desde conversar mientras se come un bocadillo y se bebe un refresco, coquetear, acariciarse hasta las actividades más tradicionales de leer y buscar información. Puesto que uno de los objetivos de los bibliotecarios es atraer a nuevos usuarios a la biblioteca, no debemos olvidarnos de tener en cuenta las actividades reales y necesarias de los usuarios, creando normas y zonas dentro de las bibliotecas que atiendan sus necesidades y expectativas de las bibliotecas como lugares cuya razón de ser social le viene dada por las muchísimas actividades e interacciones que se realizan en ella.

REFERENCIAS

- Adams, 1995. P. C. Adams, A reconsideration of personal boundaries in space-time. *Annals of the Association of American Geographers* 85 (1995), pp. 267–285. Abstract-GEODATABASE.
- Aiello, 1987. J. R. Aiello, Human spatial behavior. In: I. Altman and D. Stokols, Editors, *Handbook of environmental psychology I*, Wiley, New York (1987), pp. 389–504.
- Bechtel et al., 1987. R.B. Bechtel, R. W. Marans and W. Michelson, Observation: The world under a glass. In: R.B. Bechtel, R. W. Marans and W. Michelson, Editors, *Methods in environmental and behavioral research*, Van Nostrand, New York (1987), pp. 11–40. Abstract-PsycINFO.
- Berelson, 1949. B. Berelson. *The library's public: A report of the public library inquiry*, Columbia University Press, New York (1949).
- Brown et al., 1986. D. Brown, P. Sijpkens and M. Maclean, The community role of public indoor space. *Journal of Architectural and Planning Research* 3 (1986), pp. 161–172. Abstract-PsycINFO | Abstract-GEODATABASE.
- Cassidy, 1997. T. Cassidy. *Environmental psychology: Behaviour and experience in context*, Psychology Press, Hove, UK (1997).

- Craik, 2000. K. Craik, The lived-day of an individual: A person-environment perspective. In: W. B. Walsh, K. H. Criak and R.H. Price, Editors, *Person-environment psychology: New directions and perspectives* (2nd ed.), Lawrence Erlbaum Associates, Mahway, NJ (2000), pp. 233–266. Abstract-PsycINFO.
- Cromley, 1999. E. K. Cromley, Mapping spatial data. In: J. J. Schensul, M. D. LeCompte, R. T. Trotter, II, E. K. Cromley and M. Singer, Editors, *Mapping social networks, spatial data, and hidden populations*, Altamira Press, Walnut Creek, CA (1999), pp. 51–123.
- Ghosh & Rushton, 1987. A. Ghosh and G. Rushton. *Spatial analysis and location-allocation models*, Van Nostrand, New York (1987).
- Golledge & Stimson, 1987. R. Golledge and R. J. Stimson. *Analytical behavioural geography*, Croom Helm, London, UK (1987).
- Gould & White, 1986. P. Gould and R. White. *Mental maps* (2nd ed.), Allen & Unwin, Boston, MA (1986).
- Hagerstrand, 1970. T. Hagerstrand, What about people in regional science? *Papers and Proceedings of the Regional Science Association* 24 (1970), pp. 7–21.
- Hopkins, 1992. Hopkins, J. (1992). *Landscapes of myths and elsewhere: West Edmonton Mall*. Unpublished doctoral dissertation, McGill University, Montreal, Canada.
- Jakle et al., 1976. J. A. Jakle, S. Brunn and C. C. Roseman. *Human spatial behavior: A social geography*, Duxbury Press, North Scituate, MA (1976).
- Kelman, 2001. A. Kelman, The sound of the civic: Reading noise at the New York Public Library. *American Studies* 42 (2001), pp. 23–41.
- Kitchin & Freundschuh, 2000. R. Kitchin and S. Freundschuh, Cognitive mapping. In: R. Kitchin and S. Freundschuh, Editors, *Cognitive mapping: Past, present and future*, Routledge, London, UK (2000), pp. 1–8.
- Lang, 1987. J. Lang. *Creating architectural theory: The role of the behavioral sciences in environmental design*, Van Nostrand, New York (1987).
- Lange, 1987. J. Lange, Public library users, non-users, and types of library use. *Public Libraries* 8 (1987–1988), pp. 49–67.
- Lees, 2001. L. Lees, Towards a critical geography of architecture: The case of an ersatz colosseum. *Ecumene* 8 (2001), pp. 51–88. Abstract-GEOBASE.
- Leckie & Hopkins, 2002. G. J. Leckie and J. Hopkins, The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *Library Quarterly* 72 (2002), pp. 326–372.
- McClure et al., 1987. C. R. McClure, A. Owen, D. L. Zweizig, M. J. Lynch and N. A. Van House. *Planning and role setting for public libraries: A manual of options and procedures*, American Library Association, Chicago, IL (1987).
- Nagasawa, 2000. Y. Nagasawa, The geography of hospitals: A developing approach to the architectural planning of hospitals. In: S. Wapner, J. Demick, T. Yamamoto and H. Minami, Editors, *Theoretical perspectives in environment-behavior research: Underlying assumptions, research problems and methodologies*, Kluwer Academic, New York (2000), pp. 217–227. Abstract-PsycINFO.
- Payne, 1998. L. A. Payne, Public library support for groups and users. In: W. L. Whitesides, Editor, *Reinvention of the public library for the 21st century*, Libraries Unlimited, Englewood, CO (1998), pp. 83–94.
- SPSS. Statistical Package for the Social Sciences Ver. 8 (SPSS 8.0). SPSS, Chicago.

- Sule, 2001. D. Sule. *Logistics of facility location and allocation*, Marcel Dekker, New York (2001).
- Walmsley & Lewis, 1993. D. J. Walmsley and G. J. Lewis. *People and environments: Behavioural approaches in human geography* (2nd ed.), Longman Scientific, Essex, UK (1993).
- Zukin, 1995. S. Zukin. *The cultures of cities*, Blackwell, Cambridge, MA (1995).