

**Construyendo el Futuro
de la Biblioteca Pública de Pomona
Conversaciones con la Comunidad
Octubre 9-11, 2012**

Visión de Reportes y Resultados

**Biblioteca Estatal de California
Stacey A. Aldrich, Bibliotecaria Estatal
Gerry Maginnity, Ejecutivo en Jefe del Bureau, Servicios de Desarrollo de Bibliotecas
Jarrid P. Keller, CIO**

Construyendo el Futuro de la Biblioteca Pública de Pomona

Conversaciones con la Comunidad

Introducción

En virtud de la reciente crisis fiscal, la Biblioteca Estatal de California (CSL por sus siglas en inglés) y los líderes de las bibliotecas públicas regionales locales se unieron a la Biblioteca Pública de Pomona para ofrecer ideas y apoyo para la continuidad del servicio público de las bibliotecas. La Biblioteca Estatal de California se dedicó a proporcionar recursos para la participación de la comunidad en un Conversación para construir el futuro de la Biblioteca Pública de Pomona.

Del 9 al 11 de octubre de 2012, personal de CSL y de la Cooperativa de Bibliotecas del Sur de California fungió como facilitador de nueve conversaciones en cada uno de los seis distritos. Se invitó a la comunidad a participar a través de invitaciones distribuidas en inglés y español electrónicamente a una amplia gama de grupos comunitarios, individuos y escuelas. La ciudad y la biblioteca difundieron la información en sus sitios de internet, y una escuela difundió la información a través de su boletín electrónico. Asimismo, se elaboraron invitaciones impresas que estuvieron disponibles en las escuelas y en los mostradores de la biblioteca y de los centros comunitarios de la ciudad.

Los resultados de estas conversaciones serán utilizados para la planeación de los servicios bibliotecarios para los siguientes dos a cinco años.

Este reporte proporciona lo siguiente:

- Una visión general del Proceso y la Participación
- ¿Qué servicio bibliotecario es el más utilizado?
- El valor de la biblioteca pública para los participantes
- Prioridad de los Servicios de parte de los Participantes en las Conversaciones Comunitarias
- Opinión acerca del horario actual de las bibliotecas
- Recomendaciones
- Apéndice de todos los resultados y notas de las Conversaciones comunitarias

Visión General del Proceso

Metas

Las conversaciones con la comunidad tuvieron dos metas. La primera fue identificar las necesidades de la comunidad de una biblioteca pública en los siguientes dos a cinco años. La segunda fue establecer una comprensión de los servicios de la biblioteca y crear apoyo para el desarrollo de la biblioteca con el fin de cubrir las crecientes necesidades de la comunidad.

Formato

Originalmente, se planearon ocho sesiones comunitarias de 90 minutos de duración en cada uno de los distritos; dos de ellos en español. Se realizó una sesión adicional en español para ofrecer una oportunidad extra de obtener retroalimentación. El horario fue el siguiente:

Martes 9 de octubre de 2012

12:30 – 2:00 pm, Centro Comunitario Westmont (Español)

3:30 – 5:00 pm, Biblioteca Pública de Pomona

6:30 – 8:00 pm, Centro Comunitario Filadelfia (Español)

Miércoles 10 de octubre de 2012

1:00 – 2:30 pm, Centro Comunitario Palomares

4:00 – 5:30 pm, Biblioteca Pública de Pomona (sesión para adolescentes)

6:30 – 8:00 pm, Centro Comunitario Jaycee

Jueves 11 de octubre de 2012

1:00 – 2:30 pm, Centro Comunitario Ganesh

5:45 – 7:15 pm, Filadelfia (sesión en español adicional)

6:30 – 8:00 pm, Centro Comunitario Kennedy

Agenda

Se estableció una agenda simple con el fin de que la mayor parte del tiempo se enfocara en las discusiones con los participantes.

- **Introducción y Propósito de los Conversaciones Comunitarios**
Personal de la ciudad de Pomona proporcionó una breve introducción sobre el propósito de las sesiones
- **Visión General de la comunidad y la biblioteca pública**
Discusión sobre la demografía básica de Pomona y el uso que hace de la biblioteca
- **Discusión sobre el valor de la biblioteca pública**
Se les pidió a los participantes que compartieran lo que valoraban más acerca de la Biblioteca Pública de Pomona
- **Tendencias para el futuro de las bibliotecas públicas**
Una breve discusión sobre las cinco tendencias y posibles servicios que deberían ser considerados al pensar acerca del future de la Biblioteca Pública de Pomona

- **Horario**

Se solicitó la opinión de los participantes en relación al horario actual de la biblioteca.

Antes de dar inicio a la sesión, se les pidió a los participantes que colocaran un círculo autoadherible junto al servicio bibliotecario que más utilizaban.

La sesión de adolescentes fue alterada levemente y se enfocó en darle tiempo a los jóvenes para dibujar la biblioteca perfecta y los servicios que querrían tener en Pomona.

La presentación que se utiliza en cada una de las sesiones se anexa en el Apéndice A.

Demografía

Para poder construir una base para las conversaciones, se discutió una visión general breve de la demografía de la comunidad. Los datos se tomaron de *Understanding California's Demographic Shifts*, una publicación creada por el Centro Stanford para la Longevidad de la Biblioteca Estatal de California. Proporciona perfiles demográficos para cada jurisdicción en California con base en los datos del censo del 2010. Para la ciudad de Pomona (Apéndice B), se señalaron los siguientes datos:

- La población de Pomona es de 149,058
- La población más numerosa de acuerdo a edad tiene entre 19 y 32 años – alrededor de 34,474
- Setenta por ciento de la población es hispana (105,135)
- Cuarenta y nueve por ciento de la población habla al menos otra lengua además de inglés en casa
- Diecisiete por ciento de la población está aislada lingüísticamente. Esto es, no hablan inglés.
- Veintinueve por ciento de la población tiene menores en su casa
- Treinta y seis por ciento de la población consiste en familias sin niños
- Del censo del 2000 al del 2010, los datos que informan que el 15% de personas están viviendo solas y con miembros que no son familiares (9%) permanecieron constantes

Los datos demográficos iniciaron discusiones interesantes, ya que había personas que no estaban enteradas de la composición demográfica de la comunidad.

Aportaciones Adicionales de parte de la Comunidad

Para poder obtener aportaciones adicionales de quienes no pudieron asistir a una de las conversaciones comunitarias, la Biblioteca Pública de Pomona y el sitio de internet de la ciudad pusieron a su disposición una encuesta. La encuesta solicitó a las personas que identificaran los cinco servicios bibliotecarios que valoraban más. Esta oportunidad de proporcionar las aportaciones en línea estuvo disponible del 15 al 19 de octubre de 2012.

Participación

Un total de 75 miembros de la comunidad participaron en las conversaciones en las nueve ubicaciones. Los participantes pertenecían a una amplia gama de edades, de niños a adultos mayores.

La maestra Nora Garcia de la Escuela Preparatoria Garey animó a su clase de inglés a asistir a la sesión para adolescentes después de asistir a la sesión en el Centro Comunitario Filadelfia el 9 de octubre del 2012. Nora y diecisiete de sus alumnos asistieron a la sesión para adolescentes

el 10 de octubre de 2012. Su pasión, el apoyo que brindó a sus alumnos y al poder de la biblioteca pública deben ser reconocidos.

Susan Paul, Directora de Recursos Humanos de la Ciudad de Pomona y actual Administradora de la Biblioteca, y Muriel Spill, Gerente de la Biblioteca, asistieron a cada una de las sesiones.

¿Qué servicios bibliotecarios son los más utilizados?

Antes de cada sesión, se les pidió a los participantes colocar un círculo autoadherible junto al servicio de la biblioteca que utilizaran más. Proporcionó una idea del uso que actualmente se le da a la biblioteca pública.

Estos son los totales basados en cada servicio disponible para votación.

¿Qué servicio de biblioteca utiliza más?	Votos Totales
Libros	18
Computadoras	19
Wifi	1
Estudio	4
Investigación	8
Bases de datos	1
Lugar tranquilo	1
Aprender	6
Leer	2
Otros	0
Escape	
Grupo de estudio	

El número total de votos en cada sesión de conversación comunitaria se encuentra en el Apéndice C.

Valor de la Biblioteca Pública para los Participantes

A cada grupo de participantes en las conversaciones comunitarias se le hicieron dos preguntas:

1. ¿Qué es importante para usted de la biblioteca pública?
2. ¿Qué es lo que tiene más valor para usted?

Las conversaciones no consistieron sólo de lo que valoraban las personas, sino también incluyeron las ideas que tenían para la biblioteca pública. Todas las notas de las conversaciones se encuentran en el Apéndice D.

Los siguientes temas claves emergieron constantemente en las conversaciones de la comunidad:

- La biblioteca pública es valiosa apoyando la educación y el aprendizaje
- Es importante que los niños y jóvenes tengan acceso a un sitio seguro que apoye su aprendizaje y el estudio.
- El acceso a materiales para prepararse para la universidad ayuda a los alumnos a encontrar oportunidades.

- El acceso a internet y a computadoras es importante, especialmente para personas que no tienen ese acceso en casa.
- Un sitio para que toda la familia pase un tiempo junta leyendo y utilizando los recursos de la biblioteca.
- La colección especial de la historia de Pomona es muy importante para el presente y el futuro. Crea conexiones para la comunidad con su pasado.
- Las personas valoran un ambiente seguro. Surgieron algunos comentarios y preocupaciones acerca de la biblioteca pública en el centro de Pomona y la seguridad.

Esta discusión arrojó temas comunes acerca de lo que a las personas les gustaría que tuviera la biblioteca:

- Les gustaría tener comida disponible en la biblioteca. Hubo varios comentarios en las sesiones acerca de poder tener café disponible, así como asientos confortables para leer en la biblioteca.
- Hay un deseo de más actividades familiares.
- Hubo varios comentarios acerca de asociarse con instituciones educativas y otras agencias para proporcionar más servicios.
- Se expresó en varias ocasiones la preocupación acerca del transporte. No todo el mundo puede llegar a la biblioteca pública de Pomona. Los participantes estaban interesados en formas alternativas de llegar a la biblioteca – se mencionaron sucursales satélites en escuelas y centros comunitarios, máquinas expendedoras de libros y bibliotecas móviles.
- En todas las sesiones, se solicitó extender el horario de servicio. El horario actual limita las posibilidades de las personas para utilizar los servicios disponibles. Se mencionó muchas veces que los jóvenes y niños necesitan poder tener más acceso a la biblioteca.

Durante esta conversación otro tema recurrente fue que las personas no sabían de los programas y servicios que ofrece la biblioteca. Repetidamente se habló de una necesidad de que haya más comunicación y mercadotecnia para informar a la comunidad de los servicios de la biblioteca.

Valor de la Biblioteca Pública para los Participantes Adolescentes

Como se mencionó en la página 3, la sesión para adolescentes tuvo un diseño levemente diferente. Los jóvenes dibujaron la biblioteca perfecta y después compartieron sus dibujos con el grupo. Los dibujos indicaron lo que ellos valoraban más. Algunos temas comunes a todos los dibujos son:

- Libros
- Computadoras y acceso a tecnología
- Espacios tranquilos para estudiar
- Espacios más ruidosos para estar con amigos, jugar juegos y ver películas
- Acceso a alimentos y bebidas

Los jóvenes valoraron la biblioteca como un lugar donde estar con sus amigos y un sitio para aprender y estudiar.

Fotografías de los dibujos se anexan en el Apéndice E.

Servicios en orden de prioridades de los Participantes en los Conversaciones Comunitarios

Para poder crear una comprensión de los servicios de biblioteca, se crearon y presentaron tres listados. La primera lista presentaba una lista actual de los servicios que se proporcionan con un presupuesto reducido. La segunda lista presentaba servicios bibliotecarios estándar que no se ofrecen en estos momentos debido a cortes presupuestales. La tercera presentaba otros servicios bibliotecarios potenciales. Cada participante votó por los cinco servicios más importantes en los que creían que la biblioteca debería enfocarse en los próximos de dos a cinco años. Todos los votos que recibió cada uno de los servicios están disponibles en el Apéndice F.

Los siguientes son los diez servicios que recibieron más votos:

Servicio Bibliotecario	Total Votos
Wifi gratuito	19
Acceso a libros electrónicos	19
Talleres para solicitar trabajo	18*
Programas para niños (por ejemplo: cuentacuentos para niños y preescolares)	17
Compra de nuevos materiales (ejemplo: libros)	17
Programas de alfabetización	12
Programas para jóvenes	12
Centro de Jóvenes	12
Préstamo de materiales (libros, DVDs, etc...)	11
Clases de computación	11

*13 de los votos proceden del grupo de adolescentes

Es interesante notar que lo que las personas utilizan más, de acuerdo a lo identificado en los votos al iniciar la sesión, resultan últimos en la lista de los diez servicios más valorados. En cada sesión los participantes hablaron de lo difícil que resultaba poder emitir solamente cinco votos. Idealmente, les gustaría una biblioteca en completo funcionamiento que ofreciera todos los servicios por los que pudieron votar.

Hubo también mucha discusión acerca de no votar por los servicios con los que se cuenta actualmente porque son básicos y deben ser ofrecidos. Muchos participantes decidieron votar por los servicios que creen que deben ser añadidos porque son importantes para la comunidad.

Para poder recibir más retroalimentación de quienes no pudieron asistir a las conversaciones de la comunidad, se ofreció una encuesta en línea que estuvo disponible del 15 al 19 de octubre de 2012. Se invitó a la comunidad a participar por los mismos medios por los que se les invitó a las conversaciones de la comunidad. Se les pidió su voto por los cinco servicios bibliotecarios que consideraran más importantes en los próximos dos a cinco años. La encuesta se ofreció en inglés y español. Respondieron aproximadamente 123 personas a la encuesta en inglés y 2 en español. Los siguientes son los diez servicios que recibieron más votos:

Resultados de las Encuestas en Inglés

Servicio Bibliotecario	Total Votes
Préstamo de materiales (libros, etc...)	100
Acceso a computadora	86
Programas Infantiles (ejemplo: cuentacuentos para preescolares y niños)	65
Bases de datos para buscar información	54
Ayuda de parte de personal de la biblioteca	52
Wi-fi gratuito	50
Programas de alfabetización	41
Programas para adolescentes	32
Visitas escolares	27
Acceso a libros electrónicos	25

Resultados de las Encuestas en español

Solamente hubo dos participantes en la encuesta en español con un total de 20 votos. Ninguna opción recibió más de un voto. Los siguientes servicios fueron seleccionados:

- Préstamo de materiales (libros, etc...) - *Check out materials (books, etc...)*
- Préstamo de DVDs - *Check out DVDs*
- Bases de datos para buscar información - *Databases to search for information*
- Acceso a computadoras - *Computer Access*
- Ayuda del personal para buscar información - *Information help from a library staff member*
- Acceso a colecciones especiales - *Access to Special Collections*
- Programas para Niños (cuentacuentos para niños pequeños) - *Children's programs*
- Visitas Escolares - *School visits*
- Solicitud de pasaportes - *Passport services*
- Taller para solicitar un empleo - *Getting a job workshops*
- Programas para adolescents - *Teen programs*
- Impresiones en 3D para la comunidad - *Community 3D printing*
- Centros de escaneo para que el público tenga acceso a la creación de copias digitales - *Digital creation stations for creating music, movies, photos, and documents*
- Acceso al público a libros electrónicos y otra tecnología- *Checking out ebook readers and other technology for the public*
- Lugar de acceso al público para llevar a cabo discusiones de libros y temas - *Community convening place for book and topical discusión*
- Centro de adolescents - *Teen center*
- Servicio de información "Envía un mensaje de texto a tu bibliotecario" - *Text a librarian information service*
- Clases para aprender nueva tecnología - *Learn new technology classes*
- Centro de telesalud - *Telehealth center*
- Acceso a libros electrónicos - *Access to ebooks*

Votación General

Para poder tener un mayor sentido de la comunidad como una entidad, reunimos los diez servicios que recibieron más votos tanto por los grupos como por los participantes en línea. Ambos grupos estuvieron de acuerdo en todos menos en cuatro. La tabla representa los servicios que recibieron más votos así como su total.

Servicio de Biblioteca	Votos de los Nueve Grupos	Votos en línea (inglés)	Votos en línea (español)*	Total
Préstamo de materiales (libros, DVD's, etc...)	11	100	1	112
Acceso a computadoras	0	86	1	87
Programas infantiles (cuentacuentos para preescolares y niños)	17	65	1	83
Wifi gratuito	19	50	0	69
Bases de datos para buscar información	0	54	1	54
Programas de alfabetización	12	41	**	53
Ayuda (información) de personal de la biblioteca	0	52	1	53
Acceso a libros electrónicos	19	25	1	45
Programas para jóvenes	12	32	1	43
Visitas escolares	0	27	1	28
Talleres para solicitar trabajo	18*	0	0	18
Compra de nuevos materiales (libros, DVDs)	17	0	0	17
Centro para Jóvenes	12	0	1	13
Clases de computación	11	0	0	11

*No hubo un solo elemento con más de un voto en la encuesta en español, por lo que no se pudo establecer la prioridad de los diez con más votos. Hemos añadido un voto a los elementos que se repetían en los diez con más votos en los grupos y en la encuesta en línea en inglés.

**En el proceso, por alguna razón la alfabetización no fue incluida en las encuestas en línea. Durante las sesiones en español, se identificó como un elemento relevante a través de las conversaciones.

Los resultados de las encuestas en línea se anexan en el Apéndice G.

Opinión acerca del Horario actual de la Biblioteca

La Biblioteca Pública de Pomona actualmente está abierta solamente 20 horas a la semana en el siguiente horario:

Lunes 2:00 pm – 7:00 pm

Martes 10:00 am – 3:00 pm

Miércoles 2:00 pm – 7:00 pm

Sábado 12:00 pm – 5:00 pm

Con el fin de apoyar más a la comunidad, se les pidió a los participantes su opinión acerca del horario actual. Fue claro en todas las sesiones que las horas deberían ser consistentes y no diferentes día a día. Se favoreció la idea de un horario que cerrara más tarde sobre el horario de 10:00 am a 3:00 pm porque no sirve para los estudiantes y quienes tienen que trabajar. Algunos participantes mencionaron que las horas más temprano favorecía a las madres y quienes podrían estar buscando un trabajo.

Se sugirieron otros horarios, pero todos fueron simples y consistentes. Todo el mundo quería más de 20 horas por semana.

Recomendaciones

Con base en las conversaciones y en la retroalimentación de parte de los participantes y de las encuestas en línea, la Biblioteca Estatal de California quisiera recomendar lo siguiente para su consideración a realizarse en los próximos dos a cinco años:

- El horario debe ser consistente toda la semana y debe realizarse una revisión mensual para determinar si debería considerarse un cambio en los días en los que se abre para servir mejor a la comunidad.
- Explorar posibles asociaciones para desarrollar espacios y programas para niños y adolescentes
- Se mencionó el transporte como una barrera para hacer uso de la biblioteca. Valdría la pena investigar como extender los servicios a la comunidad a través de infraestructura ya existente de los centros comunitarios en Pomona.
- Considerar posibilidades para ofrecer alimentos y bebidas (como café) dentro de la biblioteca.
- Desarrollar información simple acerca de los servicios que ofrece la biblioteca tanto en inglés como en español para disminuir la falta de información de la comunidad acerca de lo que ofrece la biblioteca.
- Necesita haber más programas e información en español para apoyar las necesidades lingüísticas de la comunidad.
- Es importante que la biblioteca revise continuamente las necesidades de la comunidad y que desarrolle servicios para ofrecer el mayor apoyo posible.

A medida que Pomona implemente un nuevo plan de servicios para la biblioteca, la ciudad debe considerar incorporar estas recomendaciones ya que representan directamente las necesidades expresadas por la comunidad.

Por último, a medida que la biblioteca progresa, un líder estratégico, innovador y de medio tiempo sería un recurso valioso que se enfocaría en implementar un plan de servicios significativo y reforzaría los lazos en la comunidad.

Gracias

A Biblioteca Estatal de California desea agradecer a Rosario Garza de la Cooperativa de Bibliotecas del Sur de California por facilitar las sesiones en español con Gerry Maginnity. Asimismo, deseamos agradecer a todo el personal de cada uno de los lugares en los que sostuvimos las conversaciones comunitarias. Su amabilidad y apoyo es muy apreciado. Muchas gracias a Susan Paul, Directora de Recursos Humanos de la Ciudad de Pomona, y a Muriel Spill, Gerente de Biblioteca, por trabajar tan duro en procurar la participación de la comunidad.