



La percepción de los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe y el cumplimiento de las Directrices IFLA/UNESCO

Trabajo presentado para optar al título de
Licenciada en Bibliotecología

María Isabel Puliotti
Tesisista

Lic. Silvia Texidor
Directora

2012

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Santa Fe – Argentina

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE IMÁGENES Y TABLAS	vii
LISTA DE ABREVIATURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
Estructura del trabajo	3
CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL TEMA	4
1.1 Problema.....	4
1.2 Justificación.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 2 PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	6
2.1 Tipo de investigación.....	6
2.2 Universo y unidades de análisis.....	6
2.3 Variables.....	7
2.3.1 Definición nominal de las variables.....	8
2.3.2 Definición operacional de las variables.....	9
2.4 Recolección de datos.....	13
2.4.1 Diseño del instrumento de recolección de datos.....	13
2.4.2 Trabajo de campo.....	13
2.5 Tratamiento y procesamiento de los datos.....	14
2.6 Análisis de los datos.....	14
CAPÍTULO 3 MARCO CONCEPTUAL	15
3.1 Antecedentes.....	15
3.1.1 Situación internacional.....	15
3.1.2 La situación en España.....	15
3.1.3 La situación en América Latina	16
3.1.4 La situación en Argentina.....	16
3.2 La Biblioteca Pública.....	17
3.2.1 Definición y finalidad de la Biblioteca Pública.....	18
3.2.2 Panorama de la Biblioteca Pública en la Argentina.....	18
3.2.3 La Biblioteca Popular en Argentina.....	20
3.2.4 La Biblioteca Pública en la ciudad de Santa Fe.....	22
3.2.5 La Biblioteca Popular en la ciudad de Santa Fe.....	23
3.2.6 La escuela de la Biblioteca Popular.....	25
3.3 Directrices IFLA/UNESCO para las Bibliotecas Públicas.....	26
3.3.1 La finalidad de la Biblioteca Pública según las Directrices IFLA/UNESCO.....	26

3.3.1.1 Educación e instrucción (apartado 1.3.1 de las Directrices).....	27
3.3.1.2 Información (apartado 1.3.2 de las Directrices).....	27
3.3.1.3 Perfeccionamiento personal (apartado 1.3.3 de las Directrices)	27
3.3.1.4 Niños y jóvenes (apartado 1.3.4 de las Directrices).....	27
3.3.1.5 Bibliotecas Públicas y desarrollo cultural (apartado 1.3.5 de las Directrices)	28
3.3.1.6 Función social de la Biblioteca Pública (apartado 1.3.6 de las Directrices)	28
CAPÍTULO 4 RESULTADOS	29
4.1 Datos sociodemográficos (Bloque I)	29
4.2 Acceso y búsqueda de la información (Bloque II, objetivo 1).....	30
4.2.1 Acceso a la Información local.....	30
4.2.2 Acceso a la Historia de la comunidad	31
4.2.3 Facilidades en la accesibilidad a la información.....	32
4.2.4 Habilidades en el manejo de los soportes de la información.....	33
4.2.5 Nuevas tecnologías en la Biblioteca Pública.....	33
4.3 Apoyo al desarrollo personal del ciudadano (Bloque III, objetivo 1).....	36
4.3.1 Participación en debates sobre temas comunitarios.....	36
4.3.2 Participación en Visitas guiadas	37
4.3.3 Búsqueda de Información laboral.....	37
4.3.4 Contribución a los Intereses personales.....	38
4.3.5 Contribución a la Supervivencia cotidiana.....	38
4.4 Apoyo a la formación de los estudiantes (Bloque IV, objetivo 1).....	42
4.4.1 Participación en Actividades extracurriculares.....	42
4.4.2 Tipos de cursos y talleres en que participó	43
4.4.3 Facilidades para la educación a distancia	43
4.4.4 Existencia de Convenios con las escuelas.....	44
4.5 Búsqueda de entretenimiento (Bloque V, objetivo 1)	45
4.5.1 Opciones de entretenimiento en la Biblioteca Pública.....	45
4.6 Fomento de la lectura en niños y jóvenes (Bloque VI, objetivo 2).....	46
4.6.1 Intereses personales de los niños y jóvenes.....	47
4.6.2 Existencia de secciones acordes a la edad de los usuarios.....	47
4.6.3 Posibilidad de sugerencias en las compras	48
4.6.4 Participación en programas de verano	48
4.6.5 Participación en actividades a cargo de voluntarios.....	49
4.7 Función social de la Biblioteca Pública (Bloque VII, objetivos 1 y 5)	49
4.7.1 Relaciones con otros miembros de la comunidad.....	50
4.7.2 Concurrencia a eventos organizados por la Biblioteca Pública abiertos a todo público	50
4.8 Conocimiento de la existencia de la Biblioteca Pública (Bloque VIII, objetivo 3)	52
4.8.1 Primer acercamiento a la Biblioteca Pública.....	52
4.8.2 Presencia de la Biblioteca Pública en Internet.....	53
4.9 Uso de la Biblioteca Pública y valoración global de sus servicios (Bloque IX. objetivo 4)	54
4.9.1 Primera imagen de la Biblioteca Pública.....	54
4.9.2 Imágenes positivas valorando a la Biblioteca Pública.....	54
4.9.3 Imágenes negativas valorando a la Biblioteca Pública.....	55
4.9.4 Valoración del servicio de la Biblioteca Pública.....	57
4.9.5 Comentarios de los usuarios sobre la Biblioteca Pública.....	57
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 Conclusiones.....	60

5.2 Recomendaciones.....	63
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS.....	71
A. Extracto del capítulo 1 de las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas, ítem 1.3 <i>La finalidad de la Biblioteca Pública</i>	71
B. Modelo de nota presentada a las autoridades de las bibliotecas.....	77
C. Cuestionario a usuarios.....	78
D. Cuestionario a bibliotecarios.....	83
E. Plano de la ciudad de Santa Fe con la ubicación de las Bibliotecas Públicas y/o populares.....	85
F. Folletos de las Bibliotecas Popular BICA, Popular “Mariano Moreno”, Pública y Popular “Dr. José Gálvez” y Popular “Bartolomé Mitre”.....	86

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo fue posible gracias al apoyo invaluable de numerosas personas, entre ellos quiero destacar mi agradecimiento:

- A mi esposo José Carlos y a mi hijo Ezequiel por las horas que les quité a la vida familiar, por su paciencia, comprensión y ayuda. A Tincho por su silenciosa compañía.
- A mi Directora de tesis, Lic. Silvia Texidor por su guía, generosidad, contención y apoyo moral durante todo el tiempo que duró la investigación.
- A mis padres por enseñarme el valor del trabajo y el estudio.
- A las Bibliotecólogas Claudia Salceck, Alicia Rivera, Alicia Ponce de León y Judith Córdoba por las incontables horas que pasé en sus maravillosas bibliotecas y por toda la colaboración que me prestaron ellas y todo el personal.
- A los usuarios, razón de ser de toda biblioteca, por la participación y cooperación al responder las encuestas.
- A la Prof. Elsa Grimaldi por aquellas primeras charlas tan esclarecedoras.
- A las autoridades de la Universidad Nacional del Litoral por darme la posibilidad de estudiar la Licenciatura.
- A las colegas y compañeras Graciela González, Adriana Martínez, Marta Ekertt y a Beatriz Pérez Risso por el apoyo brindado durante toda la Licenciatura.
- A aquellos que no mencioné pero agradezco aquí especialmente, porque me ayudaron a lograr mi objetivo.

RESUMEN

Este trabajo describe la percepción que poseen los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe tomando como paradigma lo que las Directrices IFLA/UNESCO expresan es la finalidad que toda Biblioteca Pública debería cumplir. Además describe los motivos por los que las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe continúan siendo una opción válida en un momento crucial en el que la institución como tradicionalmente se la conoce, tiene muchos competidores en lo relativo al acceso a la información y al entretenimiento. Indaga sobre el primer acercamiento de los usuarios a la Biblioteca Pública que frecuentan y recoge las imágenes positivas y negativas asociadas con éstas. Se trata de un estudio cuantitativo, cuya técnica de investigación es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios, aplicados a usuarios y bibliotecarios de cuatro Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe previamente seleccionadas. La principal conclusión muestra que los usuarios perciben que las Bibliotecas Públicas de Santa Fe cumplen en líneas generales con la finalidad expresada por las Directrices IFLA/UNESCO, pero que a su vez las bibliotecas no difunden de manera activa y permanente sus servicios y no aprovechan suficientemente los medios de difusión para ese cometido.

Palabras clave: biblioteca pública, percepción, imagen, directrices IFLA/UNESCO, finalidad de la biblioteca pública

ABSTRACT

This work describes the perception that the usuaries of the Public Libraries of the city of Santa Fe have, taking like paradigm which Directives IFLA/UNESCO express about which is the purpose that all Public Library would have to fulfill. In addition, it describes the reasons why the Public Libraries of the city of Santa Fe continue being a valid option in a while crucial moment in which the institution as traditionally is known, has many competitors with respect to the access to the information and the entertainment. It investigates on the first approach of the users to the Public Library whom they frequent and picks up the positive and negative images associated with these. It is a quantitative study, which technique of investigation is the survey and the instruments of data collection, two questionnaires, applied to users and librarians of four Public Libraries of the city of Santa Fe previously selected. The main conclusion sample that the users perceive that the Public Libraries of Santa Fe fulfill in main lines with the purpose expressed by the Guidelines IFLA/UNESCO, but that the libraries do not spread as well actively and permanent their services and sufficiently do not take advantage of means diffusion for that assignment.

Keywords: public library, perception, image, Guidelines IFLA/INESCO, purposes of public library.

LISTA DE IMÁGENES Y TABLAS

Imagen 1. Imágenes de la portada y página 147 del Primer Censo General de la Provincia de Santa Fe, 1888.	24
Tabla A – Variables operacionalizadas	9
Tabla B – Relación Variables-Cuestionario usuarios	12
Tabla 1. Distribución por sexo.	29
Tabla 2. Distribución por edad.	30
Tabla 3. Valoración de la información local hallada en la Biblioteca Pública.	31
Tabla 4. Valoración del material sobre historia de la comunidad hallado en la Biblioteca Pública.	31
Tabla 5. Accesibilidad de la información local disponible.	32
Tabla 6. Búsqueda autónoma de información.	32
Tabla 7. Capacidad de los usuarios en el uso de la información.	33
Tabla 8. Uso del OPAC de la Biblioteca.	34
Tabla 9. Uso de Internet en la Biblioteca.	34
Tabla 10. Motivos de uso de Internet en la Biblioteca.	35
Tabla 11. Participación en debates sobre temas comunitarios o de importancia local.	36
Tabla 12. Participación en visitas guiadas abiertas al público.	37
Tabla 13. Existencia de información laboral en la Biblioteca.	37
Tabla 14. Respuesta de la “Biblioteca” a los intereses personales de los usuarios.	38
Tabla 15. Tipo de información laboral.	39
Tabla 16. Búsqueda de material para oficios y/o manualidades.	39
Tabla 17. Tipo de material para oficios y/o manualidades.	40
Tabla 18. Búsqueda de información sobre temas de salud.	40
Tabla 19. Tipo de información de salud buscada.	41
Tabla 20. La escuela o institución en la que estudia o capacita sugirió consultar la Biblioteca.	42
Tabla 21. Participación en actividades extracurriculares en la Biblioteca.	42
Tabla 22. Tipo de actividad en la que participaron.	43
Tabla 23. Existencia en la Biblioteca de facilidades para la Educación a Distancia.	43

Tabla 24. Existencia de convenios entre la Biblioteca Pública y la Escuela o Institución educativa en la que estudia.	44
Tabla 25. Si piensan en la Biblioteca como opción válida al momento de buscar entretenimiento en los momentos de ocio.	45
Tabla 26. Opciones de entretenimiento encontradas en la Biblioteca.	46
Tabla 27. La Biblioteca ayuda con los intereses personales del usuario.	47
Tabla 28. Existencia en la Biblioteca de secciones para niños y jóvenes.	47
Tabla 29. Posibilidad de sugerir la compra de materiales de interés para niños y jóvenes.	48
Tabla 30. Participación en programas de verano en la Biblioteca.	48
Tabla 31. Participación en actividades a cargo de voluntarios en la Biblioteca.	49
Tabla 32. Percepción de la Biblioteca como un sitio donde se pueden establecer relaciones con otros miembros de la comunidad: trabajar en grupo, hacer amigos, encontrar novio/a, etc.	50
Tabla 33. Participación o concurrencia a eventos organizados por la Biblioteca abiertos a todo público.	51
Tabla 34. Tipo de evento organizado por la Biblioteca al que concurren los usuarios.	51
Tabla 35. Cómo llegó por primera vez a la Biblioteca.	52
Tabla 36. Visitas a la página Web o el blog de la Biblioteca.	53
Tabla 37. Primera imagen asociada con una Biblioteca Pública.	54
Tabla 38-A. Mención de tres imágenes positivas valorando a la Biblioteca Pública en general.	55
Tabla 38-B. Mención de tres imágenes negativas valorando a la Biblioteca Pública en general.	56
Tabla 38-C Mención de imágenes negativas.	56
Tabla 39. Calificación del servicio de la Biblioteca Pública en general.	57
Tabla 40. Comentarios sobre la Biblioteca Pública agrupados por tema.	57
Tabla 41. Detalle de los comentarios sobre la Biblioteca agrupados por tema.	58

LISTA DE ABREVIATURAS

BP	Biblioteca Pública
CONABIP	Comisión Nacional de Bibliotecas Populares
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de las Bibliotecas
OCLC	Online Computer Library Center
OPAC	Catálogo público de acceso en línea
RAE	Real Academia Española
TIC	Tecnologías de información y comunicación
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

INTRODUCCIÓN

Toda democracia se sustenta en una ciudadanía bien informada, con libre acceso a la educación y la cultura, capacitada para ejercer sus derechos y desempeñar un rol activo en la sociedad. La Biblioteca Pública, a partir de ahora BP, es una institución con muchas potencialidades para transformar las estructuras sociales como también el sistema educativo. Pero, una realidad de cambio y un futuro con nuevos retos jaquea la posición de la BP como intermediaria privilegiada para la búsqueda y acceso a la información y al entretenimiento. La irrupción y la extensión de Internet en distintos ámbitos, acucia su exclusividad en ese sentido. A pesar de estos cambios globalizados existe una gran desigualdad en el acceso a la información, una brecha digital que excluye a quienes no poseen conocimiento de las TIC y una importante cantidad de ciudadanos “no usuarios” para los que la BP es completamente desconocida.

Desde finales del siglo XX y en el siglo XXI los organismos internacionales profesionales y educativos como IFLA y UNESCO visualizan a la BP como el medio más eficaz para acortar la brecha de la desigualdad de oportunidades, favoreciendo el derecho democrático a la información. El “Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas” proclama que *“la biblioteca pública, puerta local de acceso al conocimiento, constituye un registro básico para la educación permanente, para la toma de decisiones y el desarrollo cultural del individuo y los grupos sociales”* (UNESCO, 1994, p [171]). El Manifiesto responde a los cambios sociales, económicos y culturales e influye en la variedad de funciones que la BP debe incorporar a la función recreativa y cultural, que es la más tradicionalmente desarrollada.

Basadas en dicho Manifiesto se publicaron durante 2001 las *“Directrices de IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas”*¹. Esta guía contiene recomendaciones prácticas y normas enunciadas que pueden aplicarse de manera general y que contemplan diversos aspectos. A los efectos de esta investigación se tomó en cuenta lo expresado en el punto 1.3 “Finalidad de la biblioteca pública”, que comprende los siguientes ámbitos: a) acceso a la información, b) apoyo a la formación y desarrollo personal, c) fomento de la lectura, la cultura y entretenimiento, d) atención especial a niños y jóvenes y e) creación de un espacio público de relación.

Nuevamente se insiste en el enlace biblioteca/comunidad y se hace hincapié en que al desempeñar su función en estos ítems, la BP se constituye en una institución que propicia cambios positivos en la comunidad.

¹ Sustituyen y actualizan las publicadas en 1986.

Según la definición de BP de las Directrices IFLA/UNESCO: *“una BP es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva”*. (IFLA/UNESCO, 2001)

No obstante, se considerará también como pública a la biblioteca popular tan común en nuestro medio, teniendo en cuenta la definición de Domingo Buonocore, quien la define como *“la biblioteca popular es la biblioteca pública por antonomasia, no solo porque abre sus puertas a toda la colectividad, sino también porque satisface una necesidad de interés general: la ilustración de las masas”* (Buonocore, 1976, p. 83)

La diferencia de matices en cuanto al financiamiento y organización administrativa entre la BP y la biblioteca popular no es significativa en el marco de esta investigación y se consideran ambas como BP.

El diccionario de la Real Academia Española² define “Percepción” como 1. *Acción y efecto de percibir*. 2. *f. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos*. 3. *f. Conocimiento, idea*. Mientras que el diccionario de Psicología de Béla Székely, define la “Percepción” como *“acción y efecto de la aprehensión, en forma directa de una situación objetiva”* (Székely, 2000, p.235).

Es pues, un acto intelectual y se diferencia de la sensación, que es un acto sensible. Para la psicología actual, la percepción es la aprehensión directa de una situación objetiva, basada en sensaciones y acompañada de representaciones y a veces de juicios, formando todo ello un acto único cuyo análisis hacemos al descomponerlo en partes.

La investigación se centró, en la percepción por parte del usuario, entendiendo también el conocimiento objetivo que éstos tienen sobre el acceso, uso y valoración sobre los servicios de la BP. También se indagó acerca de la imagen que los usuarios tienen de la BP, ya que esta imagen revela el valor que tiene la institución para la comunidad a la que pretender servir.

Teniendo en cuenta que el modelo a seguir se estableció sobre lo sugerido por las Directrices, fue importante conocer a través de la percepción de los usuarios cómo la BP de la ciudad de Santa Fe atiende las necesidades de la comunidad y de qué manera permanece siendo una opción válida en un entorno de permanente cambio.

² Diccionario de la lengua española (Tomo II).22ª. ed. Buenos Aires : Real Academia Española, 2001.

ESTRUCTURA DEL TRABAJO

La estructura del presente trabajo se inicia con una Introducción que permite familiarizar al lector con la problemática establecida. El primer capítulo fundamenta el problema de investigación, las preguntas de investigación y la justificación. A continuación se señalan tanto el objetivo general –mencionado en el primer párrafo– como los cinco objetivos específicos comprendidos en esta investigación.

El segundo capítulo comprende en primer lugar el Planteamiento metodológico que aborda elementos conceptuales sobre el tipo de investigación, la población objeto de estudio, las unidades de análisis y las variables. Para finalizar se describen las etapas de recolección de datos, su tratamiento, procesamiento y análisis.

El tercer capítulo es sobre el Marco conceptual en el que se describen antecedentes internacionales y locales existentes, seguidos de un breve panorama de la historia de la BP en la Argentina y luego en la ciudad de Santa Fe. Se aclara que, como a los efectos de la investigación no se tuvieron en cuenta las diferencias en cuanto al financiamiento y organización administrativa entre la BP y la biblioteca popular por considerar que no es significativa; para que resulte más clara la cronología histórica, en su desarrollo hacemos una separación entre éstas. Se incluyen además en este capítulo un análisis de las Directrices IFLA/UNESCO en cuanto a la finalidad de la BP con los aspectos que inspiraron los distintos objetivos específicos que fueron tenidos en cuenta para realizar la investigación.

A lo largo del cuarto capítulo se presentan los Resultados obtenidos y el análisis de las variables establecidas. Los resultados se exponen en bloques cuya numeración, para facilitar la comprensión, se corresponde tal como se organizó la recolección de datos en el cuestionario. También cada bloque se relaciona con los objetivos de investigación y al finalizar cada uno se hace un resumen de lo más significativo que luego se desarrolla de manera exhaustiva en las Conclusiones.

El quinto capítulo consiste en las Conclusiones y Recomendaciones, donde se emiten juicios personales y se discuten los resultados, sujetos a los alcances y limitaciones de esta investigación. Se sugieren recomendaciones útiles al problema de investigación, las que podrían contribuir al mejoramiento de la BP en general y sus servicios.

Luego de los capítulos se incluye la bibliografía citada y consultada y finalmente, como complemento, se agregan los anexos.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL TEMA

1.1 Problema

Ante lo expuesto en la Introducción y teniendo en cuenta los cinco aspectos que las Directrices IFLA/UNESCO destacan como finalidad de la BP, algunos de los múltiples interrogantes que se plantearon para la realización de esta investigación fueron los siguientes:

¿Facilita la BP el acceso a la información? ¿Apoya la BP la formación y el desarrollo de los ciudadanos? ¿Fomenta la lectura? ¿Desarrolla la BP planes o programas de atención a niños y jóvenes? ¿La BP además de sus funciones específicas crea un espacio público de relación? ¿Cómo toman conocimiento de la BP los usuarios? ¿Cuál es la primera idea o asociación que surge al usuario cuando piensa en la BP? ¿Qué imágenes positivas o negativas asocian los usuarios con la BP? ¿Los usuarios perciben la presencia de la BP y sus servicios en los medios de comunicación masivos? ¿Los usuarios piensan en la BP como la primera opción al momento de búsqueda de información y/o de entretenimiento? ¿Qué valoración realizan los usuarios del servicio que reciben?

El problema planteado comienza a definirse a través de una serie de inquietudes e interrogantes personales durante el desempeño profesional en la BP. Se trata de conocer y esclarecer opiniones, juicios y valoraciones sobre el servicio de la BP como entidad de enlace hacia la comunidad en el comienzo del siglo XXI. Al mismo tiempo, interesa incursionar en las Directrices internacionales y su cumplimiento por parte de las BP de la ciudad de Santa Fe, en lo que respecta a la Finalidad de las mismas.

1.2 Justificación

En un contexto de mejora de gestión bibliotecaria, en especial de la BP, marcado por la necesidad que la biblioteca tiene de adaptarse a los cambios de necesidades y expectativas producidos en la sociedad a la cual pretende servir, es lógico que los estudios de usuarios hayan adquirido una importancia creciente en la evaluación bibliotecaria. Se considera que el tema de estudio elegido es pertinente por la poca atención que han recibido los estudios de la BP en nuestro entorno local, prácticamente inexistentes.

Esta investigación trató de brindar un primer acercamiento sobre la percepción de la labor de la BP en la comunidad santafesina, un acercamiento a “la imagen corporativa” que percibe la comunidad de usuarios.

La autora Lucy Pizarro Bonilla expresa que “*la imagen corporativa es todo lo que una entidad proyecta hacia el exterior y las personas perciben*” (Pizarro Bonilla, 2003).

Esta “percepción” es lo que trató de determinar esta investigación. Conocerla podrá brindar información útil a las BP para elaborar y/o modificar políticas de gestión bibliotecaria, aprovechar oportunidades de crecimiento y valoración en la sociedad en las que están insertas.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

El objetivo general que guió la presente investigación es:

- Determinar si los usuarios perciben el cumplimiento de las Directrices de la IFLA/UNESCO en las BP de la ciudad de Santa Fe y si las BP continúan siendo una opción válida en un entorno de permanente cambio.

1.3.2 Objetivos específicos

De este objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- Objetivo 1: Conocer si el usuario percibe que la BP facilita el acceso a la información, apoya la formación y el desarrollo de los ciudadanos y se constituye en una opción válida al momento de buscar información y/o entretenimiento.
- Objetivo 2: Conocer si el usuario percibe a la BP como una organización que fomenta la lectura con planes o programas de atención a niños y jóvenes.
- Objetivo 3: Conocer la forma en que el usuario tomó conocimiento de la existencia de la BP y sus servicios y si una de esas formas fue a través de los medios de comunicación masivos.
- Objetivos 4: Conocer cuáles son las imágenes positivas o negativas que el usuario asocia con la BP y que valoración tiene del servicio que recibe.
- Objetivo 5: Determinar si la BP es un espacio que facilita las relaciones interpersonales.

CAPITULO 2

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo que permitió acotar y describir la información para generar un conocimiento real de la percepción de los usuarios sobre la BP. Con la intención de poder generalizar los resultados sobre toda la población, se especificaron propiedades importantes de la BP en la ciudad de Santa Fe y se trató de dar un panorama lo más preciso posible del fenómeno.

La técnica de investigación aplicada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios estructurados que se diseñaron y probaron para tal fin como se detalla en el apartado 2.4.1.

2.2 Universo y unidades de análisis

Se denomina universo o población, *“al conjunto de unidades o fuentes de datos que es preciso reducir a proporciones manejables para poderlo explorar”* (Sabino, 1996, p. 123). Según Hernández Sampieri, las unidades de análisis *“son personas, organizaciones, etc., quienes van a ser medidos”* (1997, p. 209). En esta investigación la población estuvo compuesta por los usuarios de cuatro bibliotecas de la ciudad de Santa Fe, Argentina. Sobre este universo se determinó una muestra representativa cuyo detalle de obtención se explica en el apartado siguiente.

En la ciudad de Santa Fe, según el Núcleo Regional de Bibliotecas Populares Zona Santa Fe, existen doce bibliotecas populares. Diez de ellas reconocidas por la CONABIP (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares), dos bibliotecas públicas dependientes de la Universidad Nacional del Litoral y la Municipalidad de la ciudad respectivamente y una BP, no tenida en cuenta por el Núcleo y dependiente del Gobierno de la Provincia, reconocida además por CONABIP.

Atento a que las BP mencionadas se encuentran dispersas en la ciudad de Santa Fe con mayor presencia en la zona sur este de la ciudad, para esta investigación se consideraron las más representativas teniendo en cuenta su ubicación (ver Plano de las Bibliotecas Públicas y/o populares de la ciudad de Santa Fe en Anexo E).

- Biblioteca Popular BICA (única zona norte, nro. 1 en el plano)
- Biblioteca Popular “Mariano Moreno” (zona este, nro. 9 en el plano)

- Biblioteca Pública y Popular “Dr. José Gálvez” (zona centro-sur, nro. 7 en el plano)
- Biblioteca Popular “Bartolomé Mitre” (zona sur, nro. 11 en el plano)

La cantidad de usuarios activos de las cuatro BP asciende a alrededor de 4.500 personas. De esta población se tomaron los usuarios activos que utilizaron la biblioteca en el año 2009 y qué, como condición, debieron haber retirado más de dos libros por mes. Se tuvo en cuenta una distribución pareja por edad y sexo, agrupándolas en cuatro grupos etarios:

- niños (hasta 15 años)
- jóvenes (entre 16 y 30 años)
- adultos (entre 31 y 60 años)
- adultos mayores (a partir de 61 años)

Se seleccionaron cinco representantes de cada grupo de edad y sexo en cada BP (160 casos) que constituyeron cada una de las unidades de análisis.

2.3 Variables

Las variables son los elementos que se considerarán relevantes para describir las unidades de análisis y que se desprenden de los objetivos de la investigación. Son susceptibles de ser determinadas por observación. *“Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse”*. (Hernández Sampieri, 1996, p. 77). Este término no se focaliza siempre en valores numéricos, sino que las variables pueden ser cuantitativas (valor numérico) o cualitativas (atributo o característica no numérica que no puede ser sometido a cuantificación) (Sabino, 1996). Son una característica que trataremos de observar en la población completa o a través de una muestra.

En esta investigación se consideraron como variables algunos aspectos basados en la finalidad de la BP según las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de las BP. Además, se incluyeron otras que permitieron medir la percepción de los usuarios sobre “cómo la BP de la ciudad de Santa Fe atiende sus necesidades” y “de qué manera permanece siendo una opción válida en un entorno de permanente cambio”.

En el proceso de operacionalización es necesario diferenciar dos elementos fundamentales: la conceptualización y la medición. La conceptualización refiere al proceso teórico por el cual se clarifican las ideas o constructores teóricos. La medición alude en cambio, al procedimiento que relaciona *“las operaciones físicas de medición con*

las operaciones matemáticas de otorgar números a objetos". (Cea D'Ancona, 1996, p. 123)

A continuación se presentan las definiciones nominales y las operacionales con detalle de dimensiones, categorías e indicadores que permiten observar con mayor claridad la articulación entre las mismas.

2.3.1 Definición nominal de las variables

La definición conceptual o constitutiva de las variables es definir y delimitar en función de la disciplina en la cual se inserta la investigación, consiste en *"una definición conceptual que define el término o variable con otros términos. Son definiciones de diccionario o de libros especializados"* (Hernández Sampieri, 1997, p.100).

Variable 1. Facilidad de Acceso a la información.

Definición nominal: *"Es el papel fundamental que tiene la BP a la hora de compilar, organizar, difundir y dar acceso a toda una serie de fuentes de información en particular de información local e historia de la comunidad"*. (Fuente: Directrices IFLA/UNESCO, [p. 27])

Variable 2. Apoyo a la formación y desarrollo personal del ciudadano.

Definición nominal: *"Es el acceso a los principales fondos de la literatura y el conocimiento universal que la BP debe brindar, como contribución fundamental a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico del ciudadano"*. (Fuente: Directrices IFLA/UNESCO, [p. 28])

Variable 3. Opción válida como entretenimiento.

Definición nominal: *"Es uno de los principales objetivos de la BP el de cubrir las necesidades de las personas en lo relativo a su desarrollo personal, comprende actividades intelectuales, de recreación y ocio"*. (Fuente: Directrices IFLA/UNESCO, [p. 26])

Variable 4. Fomento de la lectura, con planes especiales de atención a niños y jóvenes.

Definición nominal: *"Es la responsabilidad especial que tiene la BP con los niños y jóvenes quienes pueden además atraer a otros adultos a que usen la biblioteca y aprovechen los beneficios de este elemento vital para el desarrollo personal a lo largo de toda la vida"*.(Fuente: Directrices IFLA/UNESCO, [p. 29])

Variable 5. Función social de la BP.

Definición nominal: “Es el importante papel que cumple la BP como espacio público y lugar de encuentro, convirtiéndose en el salón de la comunidad”. (Fuente: Directrices IFLA/UNESCO, [p. 30])

Variable 6. Conocimiento de la existencia de la BP.

Definición nominal: Es la manera en que el usuario toma conocimiento por primera vez de la BP y sus servicios y la determinación de si una de esas formas fue a través del conocimiento por medios de comunicación masivos. (Fuente: propia)

Variable 7. Uso de la BP y valoración global de los servicios.

Definición nominal: son las imágenes positivas y negativas que el usuario asocia con la BP y la valoración del servicio que recibe. (Fuente propia sobre la base de Székely, 2000)

2.3.2 Definición operacional de las variables

Una definición operacional de variables es el proceso mediante el cual se convierte la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, esto es dimensiones e indicadores. Consiste en “el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable” (Hernández Sampieri, 1997, p.101). En la tabla A se presenta la definición operacional con dimensiones, categorías e indicadores y en la tabla B la relación entre las variables y las preguntas del cuestionario a los usuarios.

Variable	Dimensiones	Categorías	Indicadores (ver opciones en el Anexo C Cuestionario a usuarios)
Variable 1. Facilidad de Acceso a la información. (Objetivo 1)	Facilidad para encontrar material con información local	Información sobre la ciudad de Santa Fe	Escala de valoración de la información hallada.
		Información sobre historia de la comunidad	Escala de valoración de la información hallada.
		Acceso a la información	Frecuencia de veces

		Capacidad para búsqueda autónoma de información	Frecuencia de veces o necesidad de ayuda
	Manejo y búsqueda de la información propiamente dicha	Capacidad en el uso de libros, bases de datos, Internet, etc.	Frecuencia de veces o necesidad de ayuda
		Capacidad de búsqueda en el OPAC Web de la BP desde otro sitio	Frecuencia de veces o necesidad de ayuda
		Posibilidad de uso de Internet en la BP y tipos de uso	Frecuencia de veces o necesidad de ayuda y tipos de usos en los casos afirmativos
Variable 2. Apoyo a la formación y al desarrollo personal del ciudadano. (Objetivo 1)	Intereses personales	Participación en debates sobre temas comunitarios en la BP	Frecuencia de veces
		Participación de visitas guiadas abiertas en la BP	Frecuencia de veces
		Búsqueda y hallazgo de información laboral en la BP	Frecuencia de veces y tipos de información laboral en los casos afirmativos
		Percepción que la BP contribuye con los intereses personales	Frecuencia de veces
		Material para oficios y/o manualidades en la BP	Frecuencia de veces y tipos de información
		Material sobre temas de salud en la BP	Frecuencia de veces y tipos de información
	Apoyo a la Formación (sólo para estudiantes de todos los niveles)	Relación entre la BP y la Escuela o Instituto a la que concurre	Sugerencia de concurrencia a la BP
		Participación en Actividades extracurriculares	Frecuencia o participación en actividades extracurriculares y tipo de actividad
		Facilidades para la Educación a distancia	Tipo de facilidades
		Existencia de convenios entre BP y escuelas u otras organizaciones educativas	Tipo de convenios
Variable 3. Búsqueda de entretenimiento en la BP. (Objetivo 1)	Opinión del usuario	La BP como opción al momento de buscar entretenimiento	Frecuencia de veces y tipos de opciones de entretenimiento
Variable 4. Fomento de la lectura, con		Ayuda de la BP con intereses personales	Frecuencia de veces

planes especiales de atención a niños y jóvenes. (Objetivo 2)	Lectura recreativa	Existencia de Secciones acordes a la edad en la BP	Frecuencia de veces
	Lectura recreativa	Posibilidad de sugerencias de compra de materiales	Frecuencia de veces
		Participación en programas de verano en la BP	Frecuencia de veces
		Participación en actividades a cargo de voluntarios en la BP	Frecuencia de veces
Variable 5. Función social de la BP. (Objetivos 1 y 5)	Contactos informales	La BP un sitio para establecer relaciones informales con otros miembros de la comunidad	Frecuencia de veces
		Participación en eventos abiertos a todo público	Frecuencia de veces y tipos de eventos
Variable 6. Conocimiento de la existencia de la BP. (Objetivo 3)	Experiencia del usuario	Primer acercamiento a la BP	Forma en que llegó a la BP la primera vez
		Posibilidad de visita a la página Web, blog de la BP, etc.	Frecuencia de veces
Variable 7. Uso de la BP y valoración global de los servicios. (Objetivo 4)	Percepción del usuario	Primera imagen sobre la BP	Tipos de imágenes
		Imágenes positivas valorando la BP	Tres imágenes positivas
		Imágenes negativas valorando la BP	Tres imágenes negativas
		Calificación del servicio de la BP	Escala de valoración

TABLA B – Relación Variables-Cuestionario usuarios

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38 ABC	39	40	
Variable 1			■	■	■	■	■	■	■	■																															
Variable 2											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
Variable 3																									■	■															
Variable 4																											■	■	■	■	■										
Variable 5																																									
Variable 6																																									
Variable 7																																									

2. 4 Recolección de datos

2.4.1 Diseño del instrumento de recolección de datos

Se utilizaron dos instrumentos, uno para la recolección de datos con los usuarios y otro con los bibliotecarios. El cuestionario que puede verse en el Anexo C fue utilizado para trabajar con los usuarios. Está dividido en nueve bloques diseñados de acuerdo con los ítems que las Directrices consideran que las BP deberían observar para cumplir con su “papel y finalidad” y relacionados con los objetivos específicos de la investigación. Se utilizó la numeración romana para estos bloques, con la intención de no confundir con la numeración arábica de las preguntas.

Una vez elaborado el cuestionario para los usuarios se procedió a realizar una prueba antes de su aplicación definitiva. Así se escogió una pequeña muestra de dos usuarios de cada grupo etario (sin distinción de género) de una de las BP seleccionadas de manera de poder comprobar que:

- las preguntas fueran comprensibles y que produjeran las respuestas esperadas dentro de las opciones múltiples,
- que la secuencia del cuestionario fuera lógica y adecuada y que la duración de la encuesta no fuera agobiante para el encuestado,
- que las instrucciones que figuraban en algunas preguntas del cuestionario fueran comprensibles, como también la redacción de las preguntas filtro.

Luego de la aplicación, estos resultados permitieron reformular algunas preguntas obteniéndose así el cuestionario definitivo. Finalmente, el cuestionario aplicado a los usuarios se formuló con una totalidad de 40 preguntas. De estas, 39 fueron preguntas cerradas, algunas dicotómicas y otras con múltiples opciones. En las de opción múltiple, última se agregó la opción “otros” para que los encuestados pudieran expresarse si su respuesta no estaba incluida entre las opciones dadas. También se agregó una pregunta abierta, la número 40 para que los encuestados pudieran realizar algún comentario sobre la BP.

El cuestionario para bibliotecarios puede verse en el Anexo D y fue utilizado para encuestar a los responsables de cada BP.

2.4.2 Trabajo de campo

El trabajo de campo comenzó con la visita a cada una de las BP seleccionadas, donde se entregó una nota a las autoridades (ver Anexo B) en la que se brindaba información de la investigación a llevar a cabo y se solicitaba permiso para realizar las

encuestas, se adjuntó además una copia de los cuestionarios mencionados en 2.4.1. Una vez obtenidos los permisos correspondientes se procedió a realizar las encuestas a los usuarios. Finalizada la tarea de campo se procedió a entrevistar a los responsables de cada BP.

El período de encuesta a los usuarios comenzó el día 21/12/2009 y se extendió hasta el 24/6/2010. El primer tramo se inició en la Biblioteca Pública y Popular “Dr. José Gálvez”, el 12/2/2010 se comenzó con la Biblioteca Popular “Bartolomé Mitre” y se realizó de manera simultánea con la Biblioteca Popular BICA, que se inició el 18/2/2010 y que fue la BP donde más rápido se completó con el total de las encuestas. El 8/4/2010 se comenzó a encuestar a los usuarios de la Biblioteca Popular “Mariano Moreno”.

2.5 Tratamiento y procesamiento de los datos

Se confeccionó una matriz de datos donde se volcaron las respuestas de los usuarios a cada pregunta. En esta matriz se ubicaron de manera horizontal, en columnas, las preguntas del cuestionario elaborado que representaron las variables a medir. De manera perpendicular a éstas, en filas y representadas por un número, se ubicaron cada una de las unidades de análisis, es decir, los resultados de cada una de las encuestas realizadas a los usuarios. Se procedió a representar las respuestas obtenidas con el número uno, luego se sumó cada columna para obtener los resultados que se exponen en el Capítulo 4.

Con las respuestas de los bibliotecarios se confeccionó otra matriz cuyos resultados se fueron intercalando con las respuestas obtenidas de los usuarios, a manera de observaciones y para tener luego una mejor interpretación de los resultados que se analizan en el Capítulo 4.

2.6 Análisis de los datos

Los datos obtenidos volcados en la matriz se procesaron con el software Excel que permitió tener los primeros resultados y confeccionar las Tablas, cuya numeración, para facilitar la comprensión del lector, se correspondió con la numeración de las preguntas del cuestionario. Una de las tablas, la número 38, se dividió en A, B y C para desplegar las respuestas en imágenes positivas, negativas y mención de imágenes negativas.

CAPÍTULO 3

MARCO CONCEPTUAL

Toda investigación debe relacionarse con fundamentos teóricos que sirvan de orientación durante el proceso de realización. En este caso con la finalidad de enmarcar el objeto de estudio, se realizó la revisión bibliográfica que se detalla a continuación.

3.1 Antecedentes

3.1.1 Situación internacional

En las conclusiones del informe *“The 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition”* se sugería que el lugar que ocupaban las bibliotecas no estaba tan claro como antes y que cada vez parecerían ser menos visibles. Con el objetivo de entender mejor los intereses, hábitos y comportamiento de la gente que utiliza las bibliotecas en un momento en el que la información se destaca por su abundancia, la OCLC desarrolló entonces un proyecto y le encargó a empresa Harris Interactive Inc. obtener datos de las bibliotecas en general, sobre las percepciones y prácticas cotidianas del usuario de la información. Uno de los objetivos más importantes de este estudio era tener una noción más exacta sobre la imagen de la biblioteca. Así se recogieron más de 3300 respuestas de usuarios de la información de Australia, Canadá, EEUU, India, Reino Unido y Singapur. Este estudio se difundió en el año 2005 bajo el título *“Perceptions of Libraries and Information Resources”*. Allí se describe dónde comienzan sus búsquedas los usuarios, cómo perciben a las bibliotecas, la imagen que tienen de éstas, cuáles son sus pretensiones y las características asociadas al concepto biblioteca. Entre otras, se llegó a la conclusión, que la biblioteca no ha sabido “vender” su imagen, tampoco incorporar a ella los recursos electrónicos ni los servicios en línea.

3.1.2 La situación en España

El conocimiento sobre la realidad de la BP en España tuvo en 2001 un punto de inflexión con la publicación del trabajo de Hernández (2001) dónde, por primera vez, se brindó una visión de la situación de este tipo de bibliotecas y su evolución. Esta obra fue realizada por iniciativa de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura con estudios monográficos del sistema bibliotecario público que incluye legislación, redes, tecnologías, personal, etc. y tres estudios de opinión llevados a cabo en el año 2000. Aquí se refleja el alcance y el impacto de los servicios que prestan las BP. Contiene un capítulo que habla sobre la imagen proyectada, que aporta los perfiles de la imagen que se tiene de la BP y el valor que se le da como servicio público.

A partir de allí se han publicado estudios que si bien no abordan el conjunto, han desarrollado estudios sectoriales, autonómicos y se ha normalizado la producción y publicación de estadísticas e informes de evaluación de las BP.

En las Iª Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi, España (2003) Roser Lozano, expresa que dos interrogantes se ciernen sobre el futuro a largo plazo de las BP. Que cabe plantearse si éstas serán realmente necesarias en el futuro o se pueden ir tornando progresivamente inútiles y obsoletas. Que además cabe indagar sobre el papel que esperan los ciudadanos que tengan las BP, en una sociedad donde la información les llega cada vez más directamente a su hogar o trabajo. Sostiene que una BP, más allá de su edificio o colecciones existe por y para los ciudadanos que la utilizan y la financian. Expresa que *“sin usuarios que las quieran utilizar no habrá bibliotecas y por tanto, si estamos convencidos de que los usuarios son nuestra razón de ser, la supervivencia de las BP será proporcional a la capacidad que tengamos para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con la esperanza puesta en que éstos las continúen utilizando y las continúen considerando útiles”* (Lozano, 2003, p. 1).

La misma autora, en otro artículo, sostiene que *“El bibliotecario debe obtener información sobre su población, su organización, sus características sociales y económicas, sobre sus necesidades de información y cultura y sobre la imagen que tienen de la BP”* (Lozano, 2004, p.1) y expresa además la necesidad de cambios en la BP que aún sigue con los modelos heredados del siglo XIX y principios del XX.

3.1.3 La situación en América Latina

La bibliotecóloga colombiana Gloria María Rodríguez en su ponencia en el Iº Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas en Valencia (2003), da una visión desde América Latina. Menciona la importancia del conocimiento de la comunidad y expresa que la mayoría de las BP latinoamericanas no son producto de estudios de comunidad, ni estudios de usuarios, ni de diagnósticos de necesidades. Propone que es primordial preguntarnos e indagar de manera permanente: *“qué requiere la gente y cuál es la propuesta bibliotecaria que necesita una sociedad cada vez más cambiante y compleja”* (Rodríguez, 2002, p. [8]).

3.1.4 La situación en Argentina

Existen documentos que abordan al bibliotecario desde el punto de vista de la representación social de su rol por parte de los usuarios, por ejemplo Saquilán (2000)

habla de la percepción de los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Partiendo de la revisión de bibliografía internacional sobre el tema y con el objeto de relacionar los datos obtenidos del entorno con las tendencias internacionales, Barber et al. (2004) analizan la prestación de servicios de las BP populares en la ciudad de Buenos Aires y alrededores.

En virtud de estos antecedentes internacionales y nacionales, se consideró pertinente indagar sobre los servicios de la BP en la ciudad de Santa Fe a través de la percepción de los usuarios a la luz de las Directrices para BP de IFLA/UNESCO que desarrollan ampliamente los objetivos marcados por el Manifiesto de la Unesco (1994). Las Directrices además de sugerir qué debe hacer la BP, aconsejan cómo hacerlo para posibilitar el cambio de modelo que permita afrontar los desafíos del nuevo entorno.

3.2 La Biblioteca Pública

Toda democracia se sustenta en una ciudadanía bien informada, con libre acceso a la educación y la cultura, capacitada para ejercer sus derechos y desempeñar un rol activo en la sociedad.

La BP es un centro que produce e irradia cultura y que cumple una importante misión social. Es una institución democrática que está relacionada con la garantía del derecho a la información, a la educación, a la recreación y a la cultura de todos los ciudadanos sin restricción ni diferenciación alguna. Con su accionar, contribuye a achicar la brecha producida por las desigualdades culturales y educativas de los habitantes de la comunidad en la cual está inserta. La BP presta sus servicios sobre la base de la igualdad y del acceso libre y gratuito a la información.

El Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas, proclama que *“La Biblioteca Pública, puerta local de acceso al conocimiento, constituye un requisito básico para la educación permanente, para la toma de decisiones autónomas y el desarrollo cultural del individuo y los grupos sociales”* (IFLA/UNESCO, 1994, p. 212). También expresa la fe de la UNESCO en la BP como *“fuerza viva de la educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano”* (IFLA/UNESCO, 1994, p.1)

3.2.1 Definición y finalidad de la Biblioteca Pública

Según Philip Gill³ *“Una Biblioteca Pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva”* (IFLA/UNESCO, 2002 p. 25)

El prestigioso bibliotecólogo Domingo Buonocore define a la Biblioteca Popular como *“la biblioteca pública por antonomasia, no solo porque abre sus puertas a toda la colectividad, sino también porque satisface una necesidad de interés general: la ilustración de las masas”* (Buonocore, 1976, p. 83)

Según la IFLA la finalidad de la BP es *“facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal comprendidas actividades intelectuales, de recreación y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones”* (IFLA/UNESCO, 1994, p. [26]).

Si bien la diferencia de matices en cuanto al financiamiento y organización administrativa entre la “biblioteca pública” y la “biblioteca popular” no es significativa en el marco de esta investigación, se hace una distinción entre ambas en la cronología histórica, para que ésta resulte más clara.

3.2.2 Panorama de la Biblioteca Pública en la Argentina

Los orígenes de la BP en la Argentina, no pueden apartarse de los orígenes de la biblioteca en general ni tampoco de la presencia de la orden de los Jesuitas en el territorio.

La biblioteca más antigua del país nos remite a la provincia de Córdoba, donde en 1613 nace la Librería Grande de los padres de la Compañía de Jesús, como parte integrante del Colegio Máximo, único centro de estudios superiores hasta la fundación de la Universidad de Buenos Aires en 1821.

Tras la expulsión de los jesuitas, un decreto de la Junta de Gobierno de 1810 obliga a enviar parte de esas obras a Buenos Aires con la finalidad de fundar la Biblioteca Pública. En octubre de 1812 parte de este legado jesuítico regresa a la Universidad Nacional de Córdoba y el 26 de septiembre de 1818 el Gobernador

³ Phillip Gill, (United Kingdom) fue Presidente del Comité de la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA durante el período 1997-2001.

Intendente de Córdoba, Manuel Antonio de Castro, le otorga la Biblioteca el carácter de pública al crear la Biblioteca Mayor.

En Buenos Aires a finales del siglo XVIII, sólo existía una biblioteca abierta para todos, la del Convento Grande de San Ramón de la Orden de la Merced. Fue fundada por Facundo de Prieto y Pulido, escribano de la Real Audiencia, en 1794. Para ello donó todos los libros que tenía, con el mobiliario incluido y la ubicó en el Convento de la Merced. En 1796 el obispo de Bs. As., Dr. Don Manuel Azamor y Ramírez, legó su famosa biblioteca a favor de la Santa Iglesia, de la educación pública y la enseñanza (Furlong, 1969)

El 7 de setiembre de 1810 la Junta Provisional Gubernativa la estableció e incrementó. *“A los libros incautados a los jesuitas y a los destinados por el obispo Azamor en 1796 para una biblioteca pública, se agregaron los libros de la generosidad pública”* (Furlong, 1969, p. [54])

El 13 de setiembre de 1810 en la *“Gazeta de Buenos Ayres”* -bajo el título “Educación”- aparece un artículo atribuido a Mariano Moreno, que manifestaba que el objetivo de la Junta de Gobierno era que el nuevo establecimiento *“facilite a los amantes de las letras un recurso seguro para aumentar sus conocimientos. Las utilidades consiguientes a una Biblioteca Pública son tan notorias, que sería excusado detenernos en indicirlas* (Gazeta de Buenos Ayres, 1810, t.1, número 15, p. 235)... *y autorizar una suscripción patriótica para los gastos de estantes y demás, se nombra bibliotecario al Dr. Saturnino Segurola y a Fray Cayetano Rodríguez y protector al secretario de gobierno Dr. Mariano Moreno confiriéndole todas las facultades para presidir a dicho establecimiento y entender en todos los incidentes que ofreciese”.* (Gazeta de Buenos Ayres, 1810, t.1, número 15, p. 236).

El entusiasmo público decayó entre preocupaciones más urgentes y la biblioteca demoró en abrirse hasta el 16 de marzo de 1812, ocasión en que Bernardino Rivadavia, secretario del Triunvirato, decretó su apertura. Luego la protección oficial dejó de favorecerla y pasó a dormir un largo letargo, junto a otras instituciones culturales argentinas.

Esta biblioteca dependió de la provincia de Buenos Aires hasta 1884, año en que pasó al dominio del gobierno nacional y se modificó su nombre, convirtiéndose en la actual Biblioteca Nacional. En ese momento su acervo era de 40.000 volúmenes. De su emplazamiento original en la residencia de los jesuitas expulsos, posterior Manzana de las Luces, se trasladó en 1901 al edificio, originariamente destinado para la Lotería Nacional, ubicado en México 564 donde se mantuvo durante noventa años (Academia Nacional de la Historia, 2001). En el año 1960 se destinaron tres hectáreas para la

construcción de un nuevo edificio, en Agüero 2502, que fue inaugurado en 1993 y que es el que ocupa actualmente la Biblioteca Nacional.

En 1820 en la provincia de Mendoza, se crea la Biblioteca Pública General San Martín. Entre sus gestores se encontraba precisamente el General Don José de San Martín, junto a otros militares de la Independencia y algunos civiles. El objetivo de su creación fue una biblioteca popular que difundiera “conocimientos útiles”.

En 1887 se crea en la provincia de Buenos Aires la Biblioteca Pública Provincial funcionando anexa al Museo, con el objetivo específico de compilar un archivo bibliográfico documental que sirviera para futuras investigaciones en las diferentes áreas de conocimientos. Tras varios traslados pasó a depender de la nación, integrando en 1905 la recientemente creada Universidad Nacional de La Plata.

Así se fueron fundando en el país bibliotecas públicas, muchas con la base de bibliotecas jesuíticas a las que se sumaron particulares que poseían ideales altruistas y desinteresados.

3.2.3 La Biblioteca popular en Argentina

Domingo Faustino Sarmiento fue el primer presidente⁴ que se empeñó en fundar bibliotecas públicas y fomentarlas. “*A la Biblioteca pública la llamó “popular”, influido por las grandes Bibliotecas públicas europeas y por la Biblioteca Pública de Buenos Aires*” (Biale de Bergara, 2008, p.42). Tomó como modelo la “sociedad de lectura”, obra de Benjamín Franklin y además la organización de bibliotecas societarias y municipales en Estados Unidos, país por el que sentía una gran admiración. Para Sarmiento el crecimiento del país dependía de la educación de los ciudadanos y su principal aspecto fue la difusión del libro y la lectura (Biale de Bergara, 2008).

La primera biblioteca popular nació en San Juan, provincia natal de Sarmiento, en 1866. Su acervo se constituyó con el aporte de Sarmiento y la contribución de otras personas.

Sarmiento propuso el Sistema de Bibliotecas Populares y la creación de la Comisión Protectora. El 23 de septiembre de 1870, el Senado y Cámara de Diputados de la Nación promulgaron la Ley 419, siendo Ministro de Instrucción Pública el Dr. Nicolás Avellaneda. (Biale de Bergara, 2008).

En virtud de dicha ley, se fundaron en la Argentina bibliotecas populares por iniciativa de particulares. La primera Comisión Protectora de las Bibliotecas Populares,

⁴ Presidencia de Domingo F. Sarmiento 1868-1874.

cuyo presidente fue Palemón Huergo, elevó un informe el 8 de enero de 1872 donde mencionaba la existencia de doce bibliotecas populares, número que para fines de ese año ya se había elevado a ciento seis. (González, 2005)

El marco social provisto por la corriente inmigratoria, dio origen a un movimiento de ayuda mutua, que incluyó la creación de bibliotecas de diferentes comunidades. Éstas fueron espacios institucionales creados en su mayoría por vecinos, que se unieron con la intención de asociarse para compartir libros. Las bibliotecas se sostuvieron con los aportes de sus socios y recibieron, con idas y vueltas desde 1870, la protección del estado nacional y provincial. Estas bibliotecas tuvieron una gestión complicada y algunas tuvieron una existencia efímera porque su dirección se dejó en manos de sociedades populares, las cuales, pasado el empeño inicial y sin el apoyo oficial y financiero, fueron desapareciendo paulatinamente.

Sorpresivamente Sarmiento, quien había promovido la sanción de la Ley 419, en 1876 siendo legislador se expidió por la supresión de la Comisión Protectora, traspasando sus funciones y facultades a la Comisión Nacional de Escuelas. Las bibliotecas populares vieron así, precarizarse su gestión dada la falta de apoyo oficial y de las 200 bibliotecas populares creadas entre 1870 y 1876, para los inicios del siglo XX sólo quedaron 58 (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, 2006).

En 1908, durante la presidencia de José Figueroa Alcorta entró en vigencia nuevamente la Ley 419 (Ley Sarmiento de 1870) y se reorganiza la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares, que brindó apoyo para solucionar los problemas de organización y financiamiento dando lugar a un nuevo crecimiento de estas instituciones en las comunidades pequeñas. (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, 2006)

Alberto Ataúlfo Lucero consigna que la nueva Comisión Protectora, si bien no había publicado su primera memoria, refirió al Ministro sus gestiones en una nota el 8 de enero de 1910, consignando que existían 186 bibliotecas en el país, de las cuales 12 estaban en la provincia de Santa Fe. (Lucero, 1910)

Con altibajos y períodos de mayor o menor florecimiento se llegó al 7 de agosto de 1986 cuando los representantes de las bibliotecas se movilizaron para lograr la Ley de Bibliotecas Populares promulgada por el Ejecutivo. La Ley 23.351 creó la nueva denominación de Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP), organismo que depende de la Secretaría de Cultura de la Nación. (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, 2006)

3.2.4 La Biblioteca Pública en la ciudad de Santa Fe

En la primera mitad del siglo XVIII los jesuitas eran importadores de grandes partidas de libros de texto escolares y libros de consulta para sus bibliotecas las que, según Furlong, *“fueron extremadamente ricas en libros y bien catalogadas”* (Furlong, 1940, p.13).

En 1624 ya existía una valiosa biblioteca en el Colegio Jesuítico de Santa Fe, que sería considerada la primera en su tipo tanto en la provincia como en el país cuando el 24 de febrero de 1774 el Cabildo resolvió que luego de la expulsión de los jesuitas (ocurrida en 1767) la misma fuera “biblioteca común”, pero reservada a los eclesiásticos. Se determinó entonces que estuviera a resguardo de los mercedarios⁵, quienes se hicieron cargo de la infraestructura jesuítica de la ciudad. (Sabor Riera, 1974; Busaniche, 1997).

El Brigadier Estanislao López creó por decreto del 16 de julio de 1832 el “Instituto Literario de San Gerónimo” para la enseñanza de latinidad, cuya apertura se vio postergada hasta el 1º de abril de 1835. Por entonces, se dispuso su instalación en el convento de los mercedarios, en el edificio construido por los jesuitas y donde actualmente está erigido el Colegio de la Inmaculada Concepción. El Instituto duró solamente tres años, hasta la muerte de López en 1838. (Pozzo, 1940).

La importancia que tuvo este Instituto, motivó su restablecimiento por parte del gobernador Dr. Pascual Echagüe en 1845. El 16 de junio de 1849, decretó la creación de una BP dentro del Instituto, cuyo fondo documental se basó en la biblioteca que contenía los libros de los jesuitas (Zapata, 1899). Señalaba el Dr. Echagüe la necesidad de aumentar su acervo bibliográfico y ponerlo a disposición, no sólo de los alumnos del Instituto sino *“para la ilustración de los ciudadanos todos, franqueándose al público... la librería perteneciente al Estado, que se hallaba al servicio de la comunidad de religiosos mercedarios”* (Pozzo, 1940, p. 33).

El mismo decreto dispuso que el Rector del Instituto, el Padre Amenábar, fuera el director de la BP. Éste solicitó se lo excusara de la tarea proponiendo para la función a Don Marcos Sastre, maestro de la escuela primaria de San Gerónimo, quien escapado de Buenos Aires -perseguido por Rosas- había encontrado refugio en Santa Fe.

Según el autor J. Hiram Pozzo, corresponde al General Echagüe, gobernador de la Provincia, el honor de haber creado la primera BP de la provincia; sobre la cual Floriano Zapata expresa *“Ignoramos el tiempo que estuvo abierta esta biblioteca y el fin que tuvieron los libros que la componían. Tal vez desapareció con la clausura del Instituto literario San Gerónimo, al que estaba incorporada...”* (Zapata, 1899, p. 112).

⁵ Pertenecientes a la Orden de la Merced

La biblioteca no desapareció del todo ya que el 17 de mayo de 1864, el gobernador Nicasio Oroño creó por decreto otra BP, disponiendo que se compondría de los libros que pertenecían al extinguido convento de los Jesuitas y que estaban en el Colegio de la Inmaculada Concepción y los que pudieran obtenerse de donaciones espontáneas. Esta biblioteca fue dirigida por los padres de la Compañía de Jesús (Pozzo, 1940).

En 1876 las provincias siguieron el estímulo de la administración nacional y sancionaron leyes similares sobre bibliotecas populares, que establecían fondos especiales para su sostenimiento. Entre ellas, Santa Fe fue la segunda provincia después de Buenos Aires, que reconoció la necesidad de crear esta institución para brindar al pueblo medios para lograr su instrucción.

3.2.5 La Biblioteca Popular en la ciudad de Santa Fe

Las primeras bibliotecas populares de la ciudad se crearon en la bisagra de los siglos XIX y XX a instancias de grupos de inmigrantes, en su mayoría italianos y españoles, quienes se nuclearon en instituciones como las mutuales y sociedades de socorros mutuos, creadas sobre la base de la solidaridad. En ellas predominó la voluntad y el compromiso de grupos de ciudadanos interesados en la cultura y la lectura como fuente de progreso y superación. Estos salones culturales, que funcionaban como bibliotecas, se constituyeron en el recinto de reunión de la colectividad y la sociedad toda. En sus ámbitos se realizaban los eventos sociales y culturales que sus asociados solicitaban. Fue así como *“las bibliotecas populares funcionaron además como espacios solidarios de educación popular”* (Barriera, 2006, p. 76).

Estas bibliotecas modificaron los hábitos de lectura de los sectores de más bajos recursos, cambiando la unicidad de la imagen de la cultura provista desde el Estado y los sectores más dominantes.

Las bibliotecas populares fueron centros de múltiples actividades y quienes se acercaban a ellas podían encontrar, además de libros, conferencias, conciertos y cursos de capacitación. Este acervo constituía un gran potencial pedagógico que acompañaba la formación educativa de niños y adultos. Los gobernantes, en sus proyectos políticos, fueron incluyendo paulatinamente la creación de bibliotecas para ampliar la labor difusora de la educación y la cultura que ya cumplían las escuelas.

Pasado el primer momento de gran entusiasmo luego de la sanción de la Ley 419 (Ley Sarmiento de 1870), tal como sucedió en el resto del país, muchas bibliotecas populares decayeron y cerraron sus puertas. *“Las bibliotecas públicas pese a los empeños de los ciudadanos no prosperaban. La que más duró abierta al servicio público,*

ha sido la que con el nombre de Biblioteca Popular se estableció el año 71 con una buena colección de obras y que se cerró el año 85 en el más deplorable abandono. (Zapata, 1899, p. 112-113).

Según el Primer Censo General de la Provincia de 1887 (ver Gráfico 1), bajo la dirección del Dr. Gabriel Carrasco, existían en la ciudad dos bibliotecas: la Popular, creada en 1871 y la del Colegio de los Jesuitas (que tal como se expresó en 3.2.4, devino luego en la primera BP) con un total, entre ambas, de 4800 volúmenes.

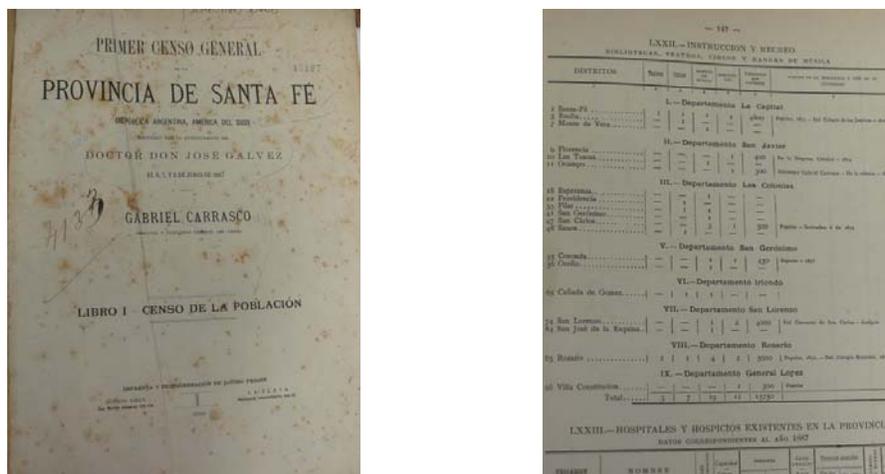


Imagen 1. Imágenes de la portada y página 147 del Primer Censo General de la Provincia de Santa Fe, 1888.

En la nómina de la Memoria de la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares correspondiente a los años 1915 y 1916, hasta el 31 de diciembre de 1916, existían tres: "... *"Mitre". Sociedad Progresos Urbanos del Sud*", *Santa Fe de la "Sociedad Cosmopolita"*, *Santa Fe "Obrera La Fraternidad"*, *Santa Fe...*" (Comisión Protectora de Bibliotecas Populares, 1915-16, p.239).

En la publicación correspondiente a 1921 "Libros y bibliotecas", ya se mencionan cuatro Bibliotecas Populares:

... 452 Santa Fe. – *De la Sociedad Cosmopolita* 453 Santa Fe. – *"Bernardo Monteagudo"* 454 Santa Fe. – *"Obrera, La Fraternidad"*. – *General López 287* 455 Santa Fe. – *"B. Mitre"* ; *Sociedad Progresos Urbanos del Sud*. – *Calle 1º de Mayo 1047...*"

Cabe señalar que la "Biblioteca de la Sociedad Cosmopolita", actual Biblioteca Pública y Popular "Dr. José Gálvez" y la "Biblioteca Mitre" son dos de las cuatro seleccionadas para desarrollar el presente estudio, como representativas del centro y del sur de la ciudad respectivamente.

3.2.6 La escuela de la Biblioteca Popular

El gobernador Dr. Simón de Iriondo (1871-1874), quien poseía altos y claros ideales sobre la educación del pueblo y bregaba para que éste lograra la mayor cultura, promulgó el 20 de abril de 1871, de conformidad con la ley del Congreso de la Nación del 23 de septiembre de 1870 (Ley Sarmiento), un decreto por el cual nombró comisiones con la finalidad de promover suscripciones populares y organizar asociaciones para el establecimiento de Bibliotecas Populares en los principales centros de población de la provincia. También por decreto de 1871 había creado la Biblioteca Popular de Santa Fe. Por otra parte, la Municipalidad sostenía a tres escuelas y también a esta biblioteca. *“...Funciona además la Biblioteca Popular de Santa Fe, a cargo de don José M. Quintana y como secretario don Emilio Goupilleaut, quienes solicitan ayuda pecuniaria para su mejoramiento”* (Reinares, 1946, p. 218).

Es de destacar que en 1873, bajo la presidencia de Laurentino González, la biblioteca resolvió crear una escuela particular que abrió sus puertas en 1874. Para febrero de ese año la escuela contaba con cincuenta y cinco alumnos, entre niños pobres, para quienes era gratuita, y los que podían pagar la cuota de dos pesos mensuales. (González, 2005).

3.3 Directrices IFLA/UNESCO para las Bibliotecas Públicas

Tanto la IFLA como la UNESCO siempre han mostrado una gran preocupación e interés por el desarrollo de las BP. Luego de determinarse la necesidad de directrices prácticas y normas detalladas, de las que tanto los bibliotecarios, como los colaboradores pudieran valerse para promover las bibliotecas, la IFLA publica las *“Normas para bibliotecas públicas”* (1973), que se actualizan en 1977 y vuelven a editarse incluyendo mínimas modificaciones como *“Directrices para bibliotecas públicas”* (1986). Éstas incluyen recomendaciones de carácter general para ayudar al desarrollo de los servicios que respondan más adecuadamente a las necesidades propias de cada comunidad.

Seguidamente, en 1994 se da a conocer la tercera versión del *“Manifiesto de la IFLA/UNESCO acerca de la Biblioteca Pública”*. Este manifiesto se constituye en una importante declaración de los principios fundamentales que rigen este tipo de organizaciones. Su contenido fue traducido a más de veinte lenguas constituyéndose en un texto de gran influencia para el desenvolvimiento de estas instituciones.

En 2001 con la nueva edición, no se limitan solamente a directrices y recomendaciones, sino que se amplían incluyendo algunas normas prácticas de pertinencia universal. Han sido redactadas para ser utilizadas por bibliotecas de cualquier país del mundo, cualquiera sea su fase de desarrollo.

Las Directrices de la IFLA/UNESCO son una guía que contiene recomendaciones que pueden aplicarse de manera general y referidas a los fines de la BP que hacen hincapié en los siguientes ámbitos: a) acceso a la información, b) apoyo a la formación y desarrollo personal, c) fomento de la lectura y la cultura, d) atención especial a niños y jóvenes y e) creación de un espacio público de relación.

3.3.1 La finalidad de la Biblioteca Pública según las Directrices IFLA/UNESCO

De acuerdo con las Directrices, las metas primordiales de la BP son suministrar recursos informativos y brindar servicios utilizando diversos medios con el fin de responder a las necesidades de las personas en lo referido a educación, información y desarrollo personal incluyendo actividades intelectuales, recreativas y ocio. Realizan un papel vital en el progreso y sustento de una sociedad libre y democrática al brindar a todos los ciudadanos, sin distinción alguna, acceso a un gran caudal de conocimientos, ideas y opiniones.

3.3.1.1 Educación e instrucción (*apartado 1.3.1 de las Directrices*)

En el transcurso de sus vidas las personas buscan instruirse, ya sea dentro de instituciones educativas como de manera autónoma. El aprendizaje no termina al finalizar la etapa escolar, sino que es una acción que se desarrollará a lo largo de toda la existencia del individuo, tanto para resolver cuestiones vinculadas a lo laboral como para la vida cotidiana.

La BP debe proveer materiales en los distintos medios para contribuir en la etapa de aprendizaje en el período escolar y extraescolar. A la vez que ayudar al usuario para que pueda valerse de estas fuentes de una forma eficiente y ofrecer un ámbito propicio para el estudio.

3.3.1.2 Información (*apartado 1.3.2 de las Directrices*)

La BP tiene el deber de reunir la información local y hacerla fácilmente asequible, actuar como reservorio de la memoria e historia de la comunidad y de las personas. Al brindar todo tipo de información al público en general, ayuda a realizar debates y a decidir en cuestiones claves para la comunidad.

Actualmente la BP desempeña un papel vital acortando la brecha digital al facilitar el acceso a Internet a quienes no lo tienen a su alcance, además de continuar proporcionando información en los formatos tradicionales. Las BP deben reconocer e incorporar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

3.3.1.3 Perfeccionamiento personal (*apartado 1.3.3 de las Directrices*)

La BP puede hacer también un aporte importantísimo a la supervivencia cotidiana y al desarrollo social, cultural y económico del individuo poniendo a su disposición obras de la literatura y el conocimiento universal.

En las comunidades con índices de analfabetismo, la BP debe prestar servicios de interpretación y traducción en la medida de sus posibilidades. También debe brindar una ilustración básica a sus usuarios.

3.3.1.4 Niños y Jóvenes (*apartado 1.3.4 de las Directrices*)

Un apartado especial merecen los niños y jóvenes. La BP debe velar porque éstos se beneficien con el disfrute de las obras de la imaginación y el conocimiento desde su más temprana edad, contribuyendo así a formar lectores autónomos y críticos; como

también ciudadanos que puedan contribuir positivamente con la sociedad. Los niños pueden animar a sus padres o a otros adultos en el uso cotidiano de las BP.

3.3.1.5 Bibliotecas públicas y desarrollo cultural (*apartado 1.3.5 de las Directrices*)

La BP debe contribuir al desarrollo cultural y artístico de la comunidad y contribuir a moldear y sostener su identidad cultural. Puede colaborar con organizaciones locales y regionales en la organización de programas, talleres y actividades culturales y artísticas, facilitando un ámbito para su desarrollo. Debe cuidar porque los intereses culturales de la comunidad estén reproducidos en su acervo.

3.3.1.6 Función social de la Biblioteca Pública (*apartado 1.3.6 de las Directrices*)

Compete a la BP funcionar como espacio público y como lugar de encuentro, sobre todo en aquellas comunidades en las que no existen suficientes lugares de reunión. Debe constituirse en *“el salón de la comunidad”*. (*“Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública”*, 1994, p. [36]).

A los efectos de la investigación estos ítems, que las Directrices IFLA/UNESCO consideran debe cumplir toda BP, se denominaron de la siguiente manera: Acceso y búsqueda de la información (Bloque II, objetivo 1), Apoyo al desarrollo del ciudadano (Bloque III, objetivo 1), Apoyo a la formación (Bloque IV, objetivo 1), Búsqueda de entretenimiento (Bloque V, objetivo 1), Fomento de la lectura para niños y jóvenes (Bloque VI, objetivo 2), Función social (relaciones) (Bloque VII, objetivos 1 y 5), tal como se expresó en los diferentes bloques de la encuesta.

CAPITULO 4

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios en las cuatro BP seleccionadas y las entrevistas con las bibliotecarias.

La recopilación de datos se llevó a cabo en el período diciembre 2009 - junio 2010. A continuación se organizan, tabulan y analizan los datos obtenidos, de acuerdo con las variables descritas en el Capítulo 2.

En los casos que se consideró pertinente, a las preguntas de múltiple opción, además de las opciones que los usuarios podían seleccionar, se agregó un casillero extra con la opción “desconozco”. El propósito fue que los usuarios no se vieran obligados, por la formulación de las preguntas, a contestar al azar algunas de las respuestas posibles. De esta forma se buscó obtener resultados más genuinos a la hora de reflejar la realidad.

4.1 Datos sociodemográficos (Bloque I)

Los datos sociodemográficos de sexo y edad son importantes siempre en los estudios sociales y especialmente en aquellas investigaciones en las que intervienen personas.

Tabla 1. Distribución por sexo

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	95	59,4
Masculino	65	40,6
Total	160	100,0

En la formulación del proyecto se había propuesto entrevistar la misma cantidad de usuarios de ambos sexos a fin de tener una visión igualitaria de su percepción. Pero, a partir de lo recogido en el estudio de campo apreciamos que el 59,4% de los usuarios encuestados pertenece al sexo femenino y el 40,6% al sexo masculino. Se puede afirmar, que en el período del operativo de campo concurrió a hacer uso de los servicios de las BP un 18,8% más de mujeres que hombres tal como se evidencia en la Tabla 1.

Respecto de la variable edad, se dividió en cuatro grupos etarios como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2. Distribución por edad

Grupos de edad	Frecuencia	%
Hasta 15	36	22,5
Entre 16-30	34	21,3
Entre 31-60	43	26,9
Más de 60	47	29,3
Total	160	100,0

Aquí también se encontraron algunas dificultades en la etapa de reclutamiento, en dos de las BP seleccionadas, ya que fue más difícil contactar a potenciales encuestados de los grupos de edad “hasta 15” y “entre 16 y 30”. A pesar de esto se acentuó el trabajo de campo desplegado para poder cumplir con la cuota prevista y además se extendió la fecha planificada de finalización para poder captar este faltante, pero esto no pudo lograrse. Finalmente, se decidió reemplazar esta cuota por algunas unidades añadidas a los grupos “entre 31-60” y “más de 60”, sin tener en cuenta el sexo de los usuarios.

Los resultados muestran que el grupo de más de 60 años fue el que más concurrió a la BP con 29,3% durante el período del trabajo de campo. El segundo grupo etario de mayor concurrencia, lo representó el comprendido entre 31-60 años con un 26,9%. Seguido por el grupo de hasta 15 años, con un 22,5%.

Cabe señalar que en dos de las BP seleccionadas, el primer grupo en completarse fue el femenino de 31-60 años y que el masculino entre 16-30 años fue el más complicado para conseguir representantes, dado que en una de ellas sólo se obtuvieron dos usuarios de estas características, mientras que en la otra, ninguno.

4.2 Acceso y búsqueda de la información (Bloque II, objetivo 1)

De acuerdo con lo expuesto en el marco teórico, el acceso a la información es un derecho humano fundamental que fija los cimientos para una sociedad igualitaria y democrática. La UNESCO expresa en su Manifiesto que “*la biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos*” (IFLA/UNESCO, 1994, p. [27]). Actualmente existe muchísima información disponible y la BP cumple un papel esencial como responsable de compilarla, clasificarla, organizarla, difundirla y hacerla accesible a toda la comunidad sin distinción alguna.

4.2.1 Acceso a la Información local

La BP tiene la responsabilidad singular de recopilar la información local y ponerla a disposición de los usuarios. Se tuvo en cuenta como información local aquella referida a datos útiles que pueden ayudar a resolver cuestiones corrientes en la vida diaria del ciudadano común. Pueden enumerarse como ejemplos: recorridos de colectivos, planos

de la ciudad, horarios de atención de instituciones, ubicación de escuelas o institutos educativos, orientación en trámites ante diversos organismos, etc.

Tabla 3. Valoración de la información local hallada en la Biblioteca Pública

Opciones	Frecuencia	%
Muy suficiente	14	8,8
Suficiente	50	31,3
Escasa	5	3,1
Insuficiente	2	1,3
Nunca busqué	89	55,5
Total	160	100,0

Con respecto a la búsqueda de información sobre la ciudad de Santa Fe, se observa en la Tabla 3 que el 55,5% de los encuestados expresó que “nunca buscó” información local en la BP. Del 44,5% que recurrió a la BP en busca de información local y la halló, este porcentaje está compuesto de la siguiente manera: el 31,3 % la valoró como “suficiente”, el 8,8 % “muy suficiente”, el 3,1 % la valoró “escasa” y el 1,3 % “insuficiente”.

4.2.2 Acceso a la historia de la comunidad

Las Directrices expresan que la BP hace las veces de reservorio de la memoria de la comunidad en la que está inserta ya que reúne, conserva y brinda acceso a los materiales pertenecientes a la historia de la comunidad y sus habitantes.

Tabla 4. Valoración del material sobre historia de la comunidad hallado en la Biblioteca Pública

Opciones	Frecuencia	%
Muy suficiente	17	10,6
Suficiente	41	25,6
Escaso	5	3,1
Insuficiente	2	1,3
Nunca busqué	95	59,4
Total	160	100,0

Como se aprecia en la Tabla 4, el 59,4% respondió que “nunca buscó” material sobre historia de Santa Fe en la BP. El 40,6% de los encuestados que respondió afirmativamente que recurren en busca de información sobre la historia de la comunidad, valoró positivamente el material hallado. Para el 25,6% el material es “suficiente” y para el 10,6% “muy suficiente” mientras que para el 3,1% es “escaso” y para el 1,3%

“insuficiente”. No obstante vuelve a observarse que predomina la categoría “nunca busqué”.

Las bibliotecarias durante las entrevistas respondieron que poseían información local actualizada y suficiente sobre la historia de la comunidad, su escasa consulta podría deberse tal vez a una inadecuada difusión.

4.2.3 Facilidades en la Accesibilidad a la información

Las Directrices IFLA/UNESCO expresan que es indispensable que la Biblioteca reúna toda la información local y que luego de procesarla la haga fácilmente asequible para todos los ciudadanos.

Tabla 5. Accesibilidad de la información local disponible

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	69	43,1
A veces	12	7,5
Nunca	3	1,9
No contesta porque no buscó información	76	47,5
Total	160	100,0

Es recurrente, como ya se manifestó anteriormente y se evidencia en la Tabla 5 que el porcentaje mayor, el 47,5% de encuestados “nunca buscó información”.

El 52,5% que respondió de manera afirmativa, valoró el acceso a esa información como fácil “siempre” el 43,1% de los casos, “a veces” el 7,5% y “nunca” el 1,9%.

Como pauta de accesibilidad a la información se consideró importante además, conocer si los usuarios pueden buscarla de manera autónoma o si precisan ayuda del personal de biblioteca tal como se observa en la Tabla 6.

Tabla 6. Búsqueda autónoma de información

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	44	27,5
A veces	67	41,8
Nunca busqué	3	1,9
Preciso ayuda	46	28,8
Total	160	100,0

El 41,8% de los encuestados respondió que podía buscar en forma autónoma “a veces” la información que necesita. Mientras que un 27,5% busca en forma autónoma “siempre” y un 28,8% necesita ayuda o asistencia del personal de biblioteca.

Luego de analizar la información de las Tablas 3, 4, 5 y 6 se concluye que un alto porcentaje de usuarios busca de manera autónoma solo “a veces”.

4.2.4 Habilidades en el manejo de los soportes de la información

Las Directrices IFLA/UNESCO sugieren que las BP deben incluir y aprovechar las oportunidades que ofrecen los nuevos soportes de la información y que además de datos en formatos tradicionales, deben facilitar a los usuarios nuevas alternativas, a fin de achicar la brecha entre quienes pueden acceder a la información y los que no.

Tabla 7. Capacidad de los usuarios en el uso de la información

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	118	73,7
A veces	20	12,5
Nunca busqué	6	3,8
Preciso ayuda	16	10,0
Total	160	100,0

Respecto a la capacidad de los usuarios para utilizar la información contenida en los libros (manejo de índices y tablas de materias), bases de datos y/o Internet, la Tabla 7 muestra que el 73,7% respondió que sabe como buscar información en libros “siempre”. En el análisis de los datos recolectados se aprecia que los usuarios están capacitados, en un alto porcentaje, para manejar la información contenida en el soporte impreso.

4.2.5 Nuevas tecnologías en la Biblioteca Pública

Las Directrices IFLA/Unesco recomiendan que las BP sean un puente entre los que acceden a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y los que no pueden hacerlo. Postulan que la información es importantísima para el perfeccionamiento de las personas y la comunidad toda. Quienes conocen cómo conseguir la información y cómo utilizarla poseen un poder considerable en relación a aquellos que no pueden acceder a ésta. Hacen especial hincapié en el rápido crecimiento del volumen de la información y el uso de las nuevas tecnologías para procesarla y acceder a ella.

Respecto a la incorporación de nuevas tecnologías en la BP, se preguntó sobre el manejo del OPAC vía Web que facilita la búsqueda externa por parte de los usuarios.

Tabla 8. Uso del OPAC de la Biblioteca Pública

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	5	3,1
A veces	9	5,6
Nunca busqué	67	41,9
Preciso ayuda	6	3,8
No contesta	73	45,6
Total	160	100,0

Cabe señalar que de las entrevistas con las bibliotecarias surgió que, si bien las cuatro bibliotecas tienen la colección informatizada, los usuarios pueden buscar “in situ” sólo en una. En las tres restantes el OPAC local sólo lo maneja el personal bibliotecario, que actúa como intermediario y realiza la consulta para responder los pedidos de los usuarios.

El 41,9% de los encuestados respondió “nunca busqué” en el OPAC de la biblioteca. El motivo de este porcentaje podría ser que tres bibliotecas de las cuatro no tienen terminales de consulta para que el usuario pueda buscar de forma autónoma “in situ”, lo que podría permitir que las bibliotecarias les enseñen el manejo del OPAC para su consulta posterior vía Web.

Tabla 9. Uso de Internet en la Biblioteca Pública

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	30	18,8
A veces	22	13,8
Nunca	65	40,5
Preciso ayuda	1	0,6
No hay Internet para los usuarios en la Biblioteca	42	26,3
Total	160	100,0

El 40,5% de los encuestados respondió que “nunca” puede usar Internet en la Biblioteca, de los cuales algunos expresaron verbalmente que “no lo usan porque no saben cómo hacerlo” y otros “porque tienen en su casa”. El 32,6% de los encuestados respondió que utiliza Internet en la BP.

Es importante destacar que en la Biblioteca BICA, ubicada en calle Alberti 2563 en el corazón del Barrio General Belgrano, zona Norte de la ciudad, un barrio con una alta densidad poblacional de clase media trabajadora es donde, según se desprende de las encuestas, hacen un mayor uso de Internet en la biblioteca.

El 26,3% de los encuestados no respondió la pregunta. De las entrevistas posteriores realizadas a las bibliotecarias se concluyó que una de las bibliotecas no dispone Internet para uso público. Esta evidencia permite validar este porcentaje.

El uso de Internet en la BP está motivado por diferentes intereses, tanto recreativos, como informacionales, educativos o laborales. A los efectos de la investigación resultó interesante conocer los motivos de su uso en la BP.

Tabla 10. Motivos de uso de Internet en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Correo electrónico	31	26,5
Chat	0	0,0
Juegos	6	5,1
Buscar información cultural: cine, partidos de fútbol, etc.	32	27,4
Buscar información educativa	39	33,3
Buscar información laboral	3	2,6
Otros	6	5,1
Total	117	100,0

Se señala que quienes respondieron afirmativamente la pregunta 9 debían responder en la pregunta 10, el motivo de uso de Internet y podían marcar más de una opción. Así de los 52 usuarios que respondieron afirmativamente, se obtuvieron 117 respuestas.

El 33,3% de los encuestados respondió que busca “información educativa”, se entiende que es la relacionada con demandas de los estudios (colegio, universidad, etc.), el 27,4% busca “información cultural” que incluía como opciones: espectáculos públicos, cine, teatro, partidos de fútbol, etc. El 26,5% respondió que lo usa para “correo electrónico”. Que no haya respuestas para el ítem “chat”, se debe a que ninguna de las bibliotecas que prestan el servicio lo permite, tal como surgió de las entrevistas realizadas a las bibliotecarias.

Se observa en la Tabla 10 que el mayor uso es para búsquedas de información educativa y que es bastante parejo el uso de Internet para búsquedas de información cultural y como medio de comunicación.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque II del cuestionario “Acceso y búsqueda de la información”, se observa que un alto porcentaje de los usuarios no utiliza la BP para la búsqueda de información local ni de historia de la comunidad, como se desprende de las Tablas 3 y 4. Es decir, un alto porcentaje no percibe a la BP como un reservorio para obtener este tipo de información, a pesar que en las entrevistas las bibliotecarias expresaron que poseen suficiente caudal de material al respecto. Se destaca además que las tres Bibliotecas Populares reconocidas por CONABIP, están adheridas al “Servicio de Información ciudadana en Bibliotecas Populares” y disponen de volantes para difundir éste servicio. Este programa está destinado a apoyar y fortalecer

el rol de las Bibliotecas Populares como Centros de Información ciudadana, tal como sugieren las Directrices, en los cuales todo ciudadano puede conocer sus derechos y encontrar respuestas a sus inquietudes con respecto a los servicios y mecanismos de cualquier tramitación, reclamo y denuncia disponibles.

Es en la BP ubicada al norte de la ciudad en donde más utilizan este servicio, tal lo expresado por las bibliotecarias y lo observado durante el estudio de campo. También se desprende de los resultados que los usuarios no utilizan el OPAC de la BP y que en una gran mayoría no acuden a la BP para utilizar Internet. Es en la referida BP emplazada en el norte de la ciudad, en un barrio de clase media trabajadora, donde se hace un uso intensivo de Internet y es evidente que allí la BP cumple con el papel de facilitar la conexión de los usuarios a la Web, un rol más cercano a las Directrices.

4.3 Apoyo al desarrollo personal del ciudadano (Bloque III, objetivo 1)

Las Directrices IFLA/UNESCO sugieren que la BP al proporcionar todo tipo de información al público en general, colabora con la comunidad a realizar debates sobre cuestiones claves y que cada ciudadano pueda tomar las mejores decisiones teniendo bases firmes.

La BP puede permitir un acercamiento a un sinnúmero de conocimientos y de logros creativos a los que los individuos por sí solos no pueden llegar.

4.3.1 Participación en debates sobre temas comunitarios

Las Directrices IFLA/UNESCO expresan que la BP desempeña un papel importantísimo en el progreso de los ciudadanos y sustenta una sociedad democrática e igualitaria, al ofrecer a cada uno el acceso a toda clase de ideas y opiniones. La BP ayuda a la comunidad a celebrar debates y a adoptar decisiones con fundamento sobre diversas cuestiones de interés público.

Tabla 11. Participación en debates sobre temas comunitarios o de importancia local

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	5	3,1
A veces	9	5,6
Nunca	100	62,5
Desconozco	9	5,6
No contesta	37	23,2
Total	160	100,0

La Tabla 11 muestra que el 62,5% respondió que “nunca” participó de debates sobre temas comunitarios o de importancia local y el 23,2% no respondió la pregunta. En

la entrevista complementaria que se realizó con el personal de las bibliotecas, éste expresó que en dos instituciones no se realizan debates.

4.3.2 Participación en Visitas guiadas

Las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan que la BP debe apoyar activamente y participar en campañas de utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. Las visitas guiadas abiertas al público en general, son una importante tarea de extensión bibliotecaria que cumplen este fin.

Tabla 12. Participación en visitas guiadas abiertas al público

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	4	2,5
A veces	11	6,9
Nunca	137	85,6
Desconozco	4	2,5
No contesta	4	2,5
Total	160	100,0

La Tabla 12 muestra que el 85,6% de los encuestados respondió que “nunca” concurrió a visitas guiadas abiertas al público en general. Se consigna que en la entrevista posteriormente realizada a las bibliotecarias, ninguna de las Bibliotecas relevadas realiza visitas guiadas abiertas al público y sólo las hacen destinadas a escuelas primarias y secundarias.

4.3.3 Búsqueda de Información laboral

Las Directrices IFLA/UNESCO consideran que la BP puede hacer una contribución fundamental al progreso social y económico del ciudadano, ofreciendo información de preparación básica para la vida cotidiana, como también para resolver o mejorar su situación laboral. Recomendamos que puede establecerse como un centro de información laboral para quienes buscan empleo, que brinde datos sobre ofertas laborales y ayude a preparar solicitudes o afrontar entrevistas laborales.

Tabla 13. Existencia de información laboral en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	1	0,6
A veces	17	10,6
Nunca	131	81,9
Desconozco	10	6,3
No contesta	1	0,6
Total	160	100,0

En lo referido a la existencia de información laboral que responda a las necesidades de los usuarios, la Tabla 13 muestra que el 81,9% respondió que “nunca” buscó información de ese tipo. Del porcentaje que respondió afirmativamente, un 10,6% respondió que “a veces” buscó y encontró y sólo un 0,6% respondió que “siempre” buscó y encontró.

Se observa que los usuarios encuestados no visualizan a la BP como un centro de recursos para obtener información laboral.

4.3.4 Contribución a los Intereses personales

Las Directrices IFLA/UNESCO consideran que la BP debe brindar oportunidades para un desarrollo personal creativo y de nuevos intereses a todos los ciudadanos, sin distinción alguna. La BP es la que puede ofrecer un acercamiento a un cúmulo de conocimientos y logros creativos, permitiendo el acceso a los más importantes fondos de la literatura y el conocimiento universal, como una trascendental contribución a la educación y al desarrollo del ser humano.

Tabla 14. Respuesta de la “Biblioteca” a los intereses personales de los usuarios

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	130	81,3
A veces	28	17,5
Nunca	1	0,6
Desconozco	0	0,0
No contesta	1	0,6
Total	160	100,0

El 81,3% siente que la BP lo ayuda “siempre” con sus intereses personales y el 17,5% respondió que “a veces”.

Es importante el porcentaje más alto porque indica que en este aspecto mayoritariamente los usuarios perciben que se cumple una finalidad importante de la BP. De las respuestas organizadas en la Tabla 14 se desprende que los usuarios encuestados poseen una imagen tradicional de la BP y por tanto perciben que ésta responde a sus intereses “tradicionales”, relacionados con la cultura y la educación, pero en su mayoría no la utilizan como expresan las Directrices “para buscar información local, historia de la comunidad, información laboral, etc” como se desprende de las Tablas 3, 4 y 13.

4.3.5 Contribución a la Supervivencia cotidiana

Cada usuario tiene un objetivo al ingresar a una BP, puede buscar información sobre un tema relacionado a su vida privada, a su situación económica-social o puede estar buscando material que apoye su educación o su desarrollo personal, material para debatir algún tema de interés comunitario, nuevas ideas para modificar su medio ambiente, o estar nutriendo sus aficiones y/o hobbies personales.

Tabla 15. Tipo de información laboral

Opciones	Frecuencia	%
Profesionales	0	0,0
Bolsas trabajo	1	5,6
Información sobre empresas	4	22,2
Ofertas trabajo	4	22,2
Otros	9	50,0
Total	18	100,0

La Tabla 15 está relacionada con la Tabla 13, ya que de la lectura de esta última se desprende que sólo un 11,2% (suma de “siempre” y “a veces”) “buscó y encontró información laboral” en la BP. Al analizar este porcentaje en la Tabla 15 se observa que un 5,6% “buscó y encontró bolsas de trabajo”, un 22,2% “buscó y encontró información sobre empresas”, un 22,2% “buscó y encontró ofertas de trabajo” y un 50% respondió “otros”. Entre éstos expresaron que buscaron: *material de estudio para su trabajo*, *material para utilizar en su trabajo* y *material de estudio para concursos*. Se consigna que podían señalar más de una opción de respuesta del tipo de información laboral.

Tabla 16. Búsqueda de material para oficios y/o manualidades

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	8	5,0
A veces	31	19,4
Nunca	9	5,6
Nunca busqué	112	70,0
Total	160	100,0

En los datos recolectados se observa que un alto porcentaje 75,6% “nunca” buscó y/o encontró material para oficios y/o manualidades. A esta pregunta muchos usuarios respondieron preguntando “¿**¿tienen?**” o expresaron “**¡no sabía que tenían!**”.

Tabla 17. Tipo de material para oficios y/o manualidades

Opciones	Frecuencia	%
Carpintería	2	2,7
Cerrajería	1	1,4
Electricidad	4	5,5
Albañilería	2	2,7
Plantas y jardines	13	17,8
Recetas cocina	12	16,4
Corte y confección	3	4,1
Tejido	8	11,0
Artesanías	17	23,3
Otros	11	15,1
Total	73	100,0

La Tabla 17 señala que de un 24,4% que respondió afirmativamente, se desglosa que los porcentajes más altos corresponden, en un orden decreciente a aquellos que “buscaron y encontraron material” sobre: *artesanías, plantas y jardines, recetas de cocina, dentro del ítem “otros” mencionaron: material técnico de antenas, técnica de vitrales y repujado, manualidades en general, pintura en tela y madera, mecánica, refrigeración y aire acondicionado, bellas artes, pintura, arquitectura y diseño.* Continúa con: *tejido, electricidad, corte y confección, carpintería y albañilería y por último cerrajería.*

Se destaca que, si bien en las entrevistas al personal de las bibliotecas todas expresaron que poseen en las colecciones suficiente material para oficios y/o manualidades, esto no se evidencia en los resultados reforzando el supuesto de que no está suficientemente difundido.

Tabla 18. Búsqueda de información sobre temas de salud

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	16	10,0
A veces	42	26,2
Nunca	6	3,8
Nunca busqué	96	60,0
Total	160	100,0

Como se observa en la Tabla 18, el 60% de los encuestados respondió que “nunca buscó” información sobre temas de salud en la BP. Del 40% que respondió que “concurrió” a la BP a buscar información sobre temas de salud, sólo el 3,8% de ese porcentaje no encontró “nunca” lo que buscaba. Un 26,2% recurrió a la BP para buscar este tipo de información “a veces”, mientras que un 10% respondió que “siempre” encontró información. De las entrevistas a los bibliotecarios se desprende que las cuatro bibliotecas poseen suficiente material sobre temas de salud.

Tabla 19. Tipo de información de salud buscada

Opciones	Frecuencia	%
Higiene	8	7,1
Enfermedades	42	37,4
Gripe A1H1	17	15,2
Dengue	21	18,8
Sida	17	15,2
Otros	7	6,3
Total	112	100,0

En la Tabla 19 puede observarse el porcentaje desglosado de respuestas afirmativas de la Tabla 18 que “buscaron y encontraron” información sobre salud. De esta totalidad se destacan a continuación en orden decreciente los temas sobre los cuales los usuarios “buscaron y encontraron” material: el 37,4% enfermedades, el 18,8% dengue, gripe A1H1 y sida en el mismo orden y el 7,1% sobre higiene. Por otra parte, el 6,3% que respondió la opción “otros” mencionó: *psicología, autoayuda, tabaquismo y adicción a drogas, reproducción asistida, educación sexual, clínica médica, anatomía y cuerpo humano*.

Respecto al análisis de datos correspondientes al Bloque III del cuestionario “Apoyo al desarrollo personal del ciudadano”, se afirma que en lo referido a las visitas guiadas abiertas a la comunidad las BP investigadas no siguen lo recomendado por las Directrices ya que no realizan visitas guiadas abiertas al público en general como algo rutinario, se limitan a hacer conocer la biblioteca a los nuevos usuarios que acuden a ella. Además se observa que los usuarios no perciben a la BP con un rol más cercano a las Directrices, sino con uno más tradicional relacionado con la cultura y la educación, como se expresó como conclusión del anterior bloque. Si bien los usuarios, en su mayoría, no recurren a ésta para realizar búsquedas de tipo laboral o profesional ni material para oficios y/o manualidades, cerca de la mitad de los encuestados acude para informarse sobre temas de salud. Sin embargo, una abrumadora mayoría afirma que siente que la BP “lo ayuda con sus intereses personales”, tal como se desprende de la lectura de la tabla 14. El tipo de materiales mencionado en párrafos anteriores, debería tener una mayor difusión ya que si bien las bibliotecarias de las cuatro BP estiman que tienen suficiente y cumplen lo sugerido por las Directrices, esto debería tener mayor difusión para que los usuarios puedan tomar conocimiento de su existencia.

4.4 Apoyo a la formación de los estudiantes (Bloque IV, objetivo 1)

Este bloque debían contestarlo sólo los estudiantes de todos los niveles sin importar su edad. De los 160 encuestados lo respondieron 77 usuarios que cumplían con el requisito.

Tabla 20. La escuela o institución en la que estudia o capacita sugirió consultar la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	28	36,3
A veces	19	24,7
Nunca	26	33,8
Desconozco	4	5,2
Total	77	100,0

De estos 77 usuarios, la Tabla 20 muestra que el 61% (suma de “siempre” y “a veces”) respondió afirmativamente que la escuela o institución donde estudia o se capacita le sugirió consultar la BP. Esto habla de un importante reconocimiento de las instituciones educativas sobre la BP, confrontado a un 33,8% que respondió que “nunca” le fue sugerido o un 5,2% que respondió “desconozco”.

4.4.1 Participación en Actividades extracurriculares

Con esta pregunta se trató de explorar el vínculo existente entre la BP y las instituciones educativas, ya que las Directrices IFLA/UNESCO expresan que en algunos países el objetivo primordial de la BP es prestar apoyo a la educación escolar y respaldar la educación extraescolar.

Tabla 21. Participación en actividades extracurriculares en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	10	13,0
A veces	14	18,2
Nunca	50	64,9
Desconozco	2	2,6
No contesta	1	1,3
Total	77	100,0

Consultados sobre su participación en actividades extracurriculares en la Biblioteca un 64,9% respondió que “nunca” participó en este tipo de actividades contra un 31,2% que respondió afirmativamente.

4.4.2 Tipos de cursos y talleres en que participaron

Sobre 24 respuestas afirmativas de los 77 encuestados, se señala que podían marcar más de una opción de los tipos de actividades de las que participaron o participan en la BP.

Tabla 22. Tipo de actividad en la que participaron

Opciones	Frecuencia	%
Talleres en general: teatro, fotografía, plástica, música, etc.	15	50,0
Cursos capacitación: idiomas, computación, etc.	10	33,3
Capacitación del usuario: manejo de catálogos, búsqueda en Internet, etc.	3	10,0
Otros	2	6,7
Total	30	100,0

De la Tabla 22 se desprende que el 50% participó de distintas actividades ofrecidas en los talleres y cursos, las frecuencias se ordenaron de manera decreciente según los porcentajes obtenidos. Del 6,7% que respondió la opción "otros", mencionó: *coro de niños, taller de comics, taller de canto, taller de esgrima y taller de dibujo*. Durante las entrevistas, las bibliotecarias expresaron que en tres BP se realizan actividades extracurriculares y la restante, si bien no organiza las actividades, da albergue en su ámbito a las organizadas por la institución de la cual depende y les brinda apoyo bibliográfico.

4.4.3 Facilidades para la educación a distancia

Las Directrices IFLA/UNESCO manifiestan que dentro de los principales objetivos de la BP está el de facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios a fin de cubrir las necesidades de las personas y grupos en materia de educación, información y desarrollo personal. Entre éstos se consideró pertinente investigar si los usuarios perciben que la BP posee recursos que faciliten la educación a distancia.

Tabla 23. Existencia en la Biblioteca de facilidades para la Educación a Distancia

Opciones	Frecuencia	%
Acceso a Internet	29	33,3
Material de estudio	23	26,4
Talleres de uso de Internet	0	0,0
Desconozco	34	39,1
Otros	1	1,2
Total	87	100,0

En la Tabla 23 se observa que de los 77 encuestados que estudian o se capacitan, el 39,1% respondió “desconozco” mientras que un 33,3% respondió “acceso a Internet” como una de las facilidades. Interpretamos que estas respuestas se relacionan con los resultados de la Tabla 9 “Uso de Internet en la Biblioteca”, otorgando confiabilidad a los datos respecto del porcentaje que utiliza Internet en la BP que fue del 32,6%

Un 26,4% respondió que el material de estudio que obtenía en la BP le facilitaba los estudios a distancia.

4.4.4 Existencia de Convenios con las escuelas

Las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan que la BP debe cooperar con otras organizaciones educativas, ya sea prestando apoyo a la educación escolar de modos muy diferentes, como también respaldando la educación extraescolar.

Tabla 24. Existencia de convenios entre la BP y la Escuela o Institución educativa en la que estudia

Opciones	Frecuencia	%
Visitas guiadas	9	11,1
Organización eventos	2	2,5
Uso conjunto de materiales	3	3,7
Talleres de Internet para niños	1	1,3
Visitas de escritores	0	0,0
Promoción de la lectura	4	4,9
Desconozco	62	76,5
Otros	0	0,0
Total	81	100,0

Los 77 encuestados podían marcar más de una opción, por lo que como se observa en la Tabla 24, el total de respuestas suma 81. Un 76,5% respondió “desconozco”. Un 11,1% respondió conocer la existencia de algún convenio sobre “visitas guiadas”, lo que refuerza los resultados de la Tabla 12 “Participación en visitas guiadas abiertas al público”. En esa tabla se advierte que un 9,4% participó de “visitas guiadas a la BP”.

Un 4,9% respondió “actividades de promoción de la lectura”, un 3,7% respondió el “uso conjunto de materiales”, un 2,5% respondió “organización conjunta de eventos” y un 1,3% “talleres de Internet para niños”.

A partir del análisis de este bloque se observa que existe una relación entre la BP y las organizaciones educativas. Si bien todavía no está totalmente consolidada ni suficientemente difundida, a pesar que en las entrevistas todas las bibliotecarias respondieron que mantienen vínculos y convenios de diversos tipos (préstamos interbibliotecarios, visitas guiadas, organización conjunta de actividades, etc.) con

distintas instituciones educativas. Se destaca el apoyo de la BP, como recurso para los estudios a distancia.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque IV del cuestionario “Apoyo a la formación, sólo para estudiantes de todos los niveles”, se observa que los usuarios perciben a la BP con un rol más cercano a las Directrices y que aquellas donde existen talleres extracurriculares la concurrencia es altísima. Se reitera que las BP investigadas se limitan a hacer visitas guiadas destinadas a estudiantes de escuelas primarias, secundarias y/o terciarios exclusivamente.

4.5 Búsqueda de entretenimiento (Bloque V, objetivo 1)

Las Directrices IFLA/UNESCO proclaman que dentro de los principales objetivos de la BP está el de cubrir las necesidades de las personas en lo relativo a su desarrollo personal, comprendiendo actividades intelectuales, de recreación y ocio.

4.5.1 Opciones de entretenimiento en la Biblioteca Pública

Tabla 25. Si piensan en la Biblioteca como opción válida al momento de buscar entretenimiento en los momentos de ocio

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	102	63,7
A veces	54	33,8
Nunca	4	2,5
Total	160	100,0

Como se observa en la Tabla 25, el 97,5% (63,7 + 33,8) respondió afirmativamente que “piensan en la BP como opción válida al momento de buscar entretenimiento en los momentos de ocio”. De este porcentaje se desglosa que un 63,7% respondió “siempre”, mientras que un 33,8% respondió “a veces”.

Los usuarios que respondieron de manera afirmativa debían contestar además, cuáles eran las opciones de entretenimiento que hallaban en la Biblioteca. Se aclara que podían marcar más de una opción.

Tabla 26. Opciones de entretenimiento encontradas en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Internet	29	8,8
Libros de ficción: novelas, cuentos, etc. [impreso]	129	39,0
Libros de cuento infantiles [impreso]	80	24,1
Libros de deportes [impreso]	3	0,9
Historietas o cómics [impreso]	35	10,6
Juegos didácticos	4	1,2
CDs de música	2	0,6
Videos o películas	10	3,0
Otros	39	11,8
Total	331	100,0

De las 156 respuestas afirmativas a la pregunta 25, tal como se observa en la Tabla 26, los resultados obtenidos muestran que casi un 75 % recurre a literatura en formato tradicional impreso, aclarado entre corchetes en la tabla. Un 4,8% recurre a la BP búsqueda de materiales especiales y multimedia, este porcentaje está constituido, en orden decreciente, por: videos o películas, juegos didácticos y CDs de música. El 11,8% recurre a la BP en busca de materiales definidos como “otros”, dentro de los cuales especificaron: *astronomía, historia argentina, biografías, política, teatro, derecho, filosofía, sociología, autoayuda, sabiduría, artes visuales, teoría literaria, leyendas, ensayos, libros sobre Internet, mecánica, motores, revista Selecciones, material de divulgación científica, cultura general, diarios personales, aventuras, manuales, libros para experimentos, psicología, arqueología, actualidad y periodismo de investigación*. En las entrevistas realizadas a las bibliotecarias todas afirmaron que las colecciones se actualizan periódicamente y que son tenidas en cuenta las sugerencias de compra realizadas por los usuarios.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque V del cuestionario “Búsqueda de entretenimiento” y al examinar las opciones de esparcimiento en forma global se observa que para los actuales usuarios la BP continúa siendo una opción atrayente al momento de buscar entretenimiento y esparcimiento, esto reafirma que se sigue manteniendo la imagen tradicional de la BP.

4.6 Fomento de la lectura en niños y jóvenes (Bloque VI, objetivo 2)

Las Directrices IFLA/UNESCO expresan que la BP debe intentar responder a las necesidades de todos los grupos de la comunidad sin distinción de edad o condición económica, social o física, pero que tiene una responsabilidad particular en lo referido a los niños y jóvenes. Si ellos son motivados por el valor que tiene el conocimiento y la

lectura de las obras de la literatura desde temprana edad, podrán obtener provecho y enriquecerse durante toda su vida, pudiendo de esta forma intensificar su contribución a la sociedad. También los niños y jóvenes pueden interesar a sus padres u otros adultos a que se acerquen a hacer uso de la BP.

Este bloque debían responderlo solamente aquellos usuarios comprendidos dentro del grupo etario “hasta 30 años”, es decir quienes a la pregunta 2 respondieron los ítems c y d. Se obtuvo así un total de 70 usuarios sobre los 160 encuestados, lo que se corresponde con la Tabla 2 “Distribución por edad”.

4.6.1 Intereses personales de los niños y jóvenes

Las Directrices IFLA/Unesco expresan que la BP tienen una responsabilidad especial en lo referido a brindar la oportunidad de experimentar el placer de la lectura y el entusiasmo provocado por el descubrimiento de nuevos conocimientos y el trabajo intelectual, en especial de niños y jóvenes. Deben identificarse sus necesidades y prestar los servicios pertinentes para satisfacerlas.

Tabla 27. La Biblioteca ayuda con los intereses personales del usuario

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	47	67,1
A veces	23	32,9
Nunca	0	0,0
Desconozco	0	0,0
Total	70	100,0

De acuerdo con el análisis de la Tabla 27 se observa que 67,1% de los encuestados respondió que siente que la BP “siempre” lo ayuda con sus intereses personales, mientras que un 32,9% respondió que sólo “a veces”.

4.6.2 Existencia de secciones acordes a la edad de los usuarios

Tabla 28. Existencia en la Biblioteca de secciones para niños y jóvenes

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	56	80,0
A veces	12	17,1
Nunca	0	0,0
Desconozco	2	2,9
Total	70	100,0

En la indagación sobre la existencia de secciones acordes a la edad, la Tabla 28 muestra que respondió afirmativamente un 97,1% mientras que un 2,9% respondió “desconozco”. Analizando el porcentaje afirmativo, se observa que un 80% respondió “siempre” y un 17,1% respondió “a veces”, lo cual representa que los niños y jóvenes encuestados perciben que la BP los tiene en cuenta. De las entrevistas con las bibliotecarias surgió que las cuatro BP poseen una sección especializada para niños y jóvenes de distintas magnitudes, desde un armario en alguna hasta un piso completo en otra.

4.6.3 Posibilidad de sugerencias en las compras

Tabla 29. Posibilidad de sugerir la compra de materiales de interés para niños y jóvenes

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	23	32,9
A veces	18	25,6
Nunca	23	32,9
Desconozco	6	8,6
Total	70	100,0

La Tabla 29 muestra que respecto de la posibilidad de sugerir la adquisición de acuerdo con los intereses particulares, un 58,5% respondió afirmativamente que podían sugerir la compra, mientras que un 32,9% respondió que “nunca” puede hacerlo y un 8,6% dijo “desconocer” si podía hacerlo o no. En las entrevistas a las bibliotecarias todas expresaron que las compras se realizan teniendo en cuenta fundamentalmente las sugerencias de todos los usuarios, para lo cual disponen de buzones y/o cuadernos de sugerencias.

4.6.4 Participación en programas de verano

Tabla 30. Participación en programas de verano en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0,0
A veces	0	0,0
Nunca	41	58,6
Desconozco	3	4,3
No contesta, probablemente porque la biblioteca no tiene programas de verano	26	37,1
Total	70	100,0

La Tabla 30 muestra que respecto de los Programas de verano en la Biblioteca un 4,3% respondió “desconozco”, mientras que un 37,1% no respondió la pregunta. Si bien el cuestionario se diseñó de acuerdo con las Directrices, tras la consulta con el personal bibliotecario en las entrevistas de cada una de las bibliotecas, se desprendió que ninguna realiza programas de verano.

4.6.5 Participación en actividades a cargo de voluntarios

Tabla 31. Participación en actividades a cargo de voluntarios en la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	0	0,0
A veces	1	1,4
Nunca	41	58,6
Desconozco	2	2,9
No contesta	26	37,1
Total	70	100,0

En el análisis de la Tabla 31 se observa que el 58,6% respondió que “nunca” participaba de actividades a cargo de voluntarios y un 37,1% no contestó la pregunta. Tras la consulta al personal bibliotecario de cada una de las bibliotecas que componen la muestra se desprendió que sólo dos instituciones están haciendo actividades a cargo de voluntarios.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque VI del cuestionario, en lo referido a “Intereses personales de los niños y jóvenes” se observa que los actuales usuarios perciben a la BP con un rol cercano a las Directrices y que siguen manteniendo la imagen tradicional de una BP en este aspecto.

4.7 Función social de la Biblioteca Pública (Bloque VII, objetivos 1 y 5)

Las Directrices IFLA/UNESCO expresan que corresponde a la BP cumplir un papel preponderante como espacio público y como lugar de encuentro, especialmente en las comunidades donde los lugares de reunión son escasos. En estos sitios la BP simboliza lo que se ha dado en llamar “el salón de la comunidad”.

4.7.1 Relaciones con otros miembros de la comunidad

Las Directrices IFLA/Unesco manifiestan que el uso de la BP lleva a los concurrentes a entablar contactos informales con otros miembros de la comunidad y considera que puede ser una experiencia social positiva. Que la BP debe albergar un abanico de posibilidades para el diálogo con y entre la gente y que puede constituirse en un centro social destacado para reuniones tanto formales como informales de personas y grupos.

Tabla 32. Percepción de la Biblioteca como un sitio donde se pueden establecer relaciones con otros miembros de la comunidad: trabajar en grupo, hacer amigos, encontrar novio/a, etc.

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	70	43,8
A veces	60	37,5
Nunca	21	13,1
No sabe/No contesta	9	5,6
Total	160	100,0

Con respecto a la percepción de la BP como un lugar para establecer relaciones un 81,3% respondió de manera afirmativa. Dentro de este porcentaje se observa que un 43,8% respondió “siempre”, un 37,5% respondió “a veces”.

Un 13,1% respondió que “nunca” lo percibía de esa manera, mientras que un 5,6% contestó “no sé”, que podría atribuirse a usuarios que, quizás no comprendieron la pregunta.

4.7.2 Concurrencia a eventos organizados por la BP abiertos a todo público

Las Directrices IFLA/Unesco expresan que la BP debe promover programas y realización de eventos culturales y alentar el enriquecimiento artístico y cultural de personas de cualquier edad.

Tabla 33. Participación o concurrencia a eventos organizados por la Biblioteca abiertos a todo público

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	17	10,6
A veces	51	31,9
Nunca	86	53,8
No sabe	5	3,1
No contesta	1	0,6
Total	160	100,0

Al analizar los datos de la Tabla 33 vemos que un 42,5% respondió afirmativamente. Desglosando el porcentaje se observa que un 31,9% respondió “a veces” y un 10,6% respondió “siempre”.

Un 53,8% respondió que “nunca” concurre a eventos organizados por la BP abiertos a todo público y un 3,1% respondió “desconozco”. En las entrevistas realizadas a las bibliotecarias se supo que las cuatro BP realizan actividades y/o eventos culturales abiertos al público en general.

Tabla 34. Tipo de evento organizado por la Biblioteca al que concurren los usuarios

Opciones	Frecuencia	%
Exposiciones de artistas plásticos	30	19,1
Proyección de películas	25	15,9
Conferencias	21	13,4
Recitales	19	12,1
Presentación de libros	18	11,5
Lectura en voz alta	7	4,5
Otros	37	23,5
Total	157	100,0

Los 68 usuarios que respondieron afirmativamente a la pregunta 33, debían responder la pregunta 34 y podían seleccionar más de una opción. Así se obtuvieron 157 respuestas, las que se agruparon en orden decreciente como puede apreciarse en la Tabla 34. En el ítem “otros”, se obtuvieron 37 respuestas que mencionaron: *representación de obras de teatro, teatro de títeres, obras de teatro para niños, los talleres que la BP organiza, tango, taller de yoga y espectáculos de folklore, exposiciones de artistas plásticos, proyección de películas, conferencias, recitales, presentación de libros y lectura en voz alta.*

Respecto del análisis global de datos correspondientes al Bloque VII del cuestionario “Función social de la Biblioteca Pública”, se observa que el 81,3% percibe a la BP como un ámbito donde establecer relaciones informales, pero siempre dentro de un uso tradicional. No está consolidada la extensión bibliotecaria en todas las BP de igual

manera, ya que en las populares, al no estar sostenidas por el estado, los talleres son una forma más de obtener ingresos.

4.8 Conocimiento de la existencia de la Biblioteca Pública (Bloque VIII, objetivo 3)

La promoción de la BP se entiende como una actividad que sirve para informar, orientar, difundir y compartir los servicios con los usuarios reales y los potenciales, con los que acuden a la biblioteca y con los remotos. Es el esfuerzo que se realiza desde la biblioteca día a día para conseguir la difusión de sus servicios y actividades y la transformación de la imagen que se tiene de ésta en su comunidad y en la sociedad en general.

4.8.1 Primer acercamiento a la Biblioteca Pública

Se consideró pertinente indagar acerca de la manera en que los usuarios se acercaron por primera vez a la BP a fin de conocer los resultados de las tareas de difusión realizadas por las entidades dando a conocer sus servicios y tratando de captar cada vez más usuarios reales.

Tabla 35. Cómo llegó por primera vez a la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Leí un aviso o publicidad en diario o revista	2	1,3
Leí un folleto de la biblioteca	3	1,9
Escuché sobre la biblioteca en radio o televisión	1	0,6
Queda cerca de casa y la ví	34	21,3
Es una de las Bibliotecas Públicas de mi barrio	27	16,9
Me mandó la escuela o instituto donde estudio	2	1,3
Me recomendó un familiar, conocido, compañero de estudio, trabajo, etc.	67	41,7
Me recomendó un docente	3	1,9
Me recomendó otra biblioteca o bibliotecario	1	0,6
La encontré en Internet	0	0,0
Otros	20	12,5
Total	160	100,0

En la Tabla 35 se observa que el 44,2% respondió que fue por “el boca a boca” (recomendaciones) y el 21,3% por la “cercanía a su casa”. Un 12,5% eligió la opción “otros” que se agrupó de acuerdo a lo expresado por los usuarios en: *asistir a talleres que se realizan en el edificio, la visita guiada con la escuela, es uno de los fundadores de la segunda apertura, cercanía de la escuela a la que concurre, búsqueda en la guía de teléfonos, queda cerca del trabajo, trabaja en la Fundación que la sostiene, pasó y la vio, por sus inicios universitarios y por no poder comprar libros*. Ninguno de los encuestados

respondió que “la había encontrado en Internet” lo que refuerza los resultados del Bloque II respecto al uso más tradicional que le dan a la BP.

En las entrevistas al personal de las bibliotecas se constató que las cuatro bibliotecas poseen folletos explicativos de sus propios servicios (Ver Anexo F) y que utilizan los medios de comunicación, radio y televisión, para difundir los eventos culturales y/o educativos que organizan.

4.8.2 Presencia de la Biblioteca Pública en Internet

Las Directrices IFLA/Unesco expresan que la BP debe explotar las tecnologías de la información y la comunicación, la presencia del catálogo de la Biblioteca en Internet aumenta su accesibilidad para el público y otras bibliotecas y mejora la calidad del servicio.

Tabla 36. Visitas a la página Web o el blog de la Biblioteca

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	5	3,1
A veces	15	9,4
Nunca	70	43,7
Desconozco si tiene	43	26,9
No contesta	27	16,9
Total	160	100,0

La Tabla 36 muestra que el 43,7% de la totalidad de los encuestados respondió que “nunca” lo hacía. Respondió afirmativamente sólo el 12,5%. Analizando este porcentaje encontramos que un 9,4% respondió que lo visita “a veces” y sólo un 3,1% lo hace “siempre”. Un 26,9% respondió “desconozco si tiene”. En las entrevistas a las bibliotecarias se evidenció que dos bibliotecas poseen página Web y blog actualizados. De las dos restantes una no posee y la otra que sí mantenía un blog, desde el 2008 dejó de actualizarlo.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque VIII “Conocimiento de la existencia de la Biblioteca Pública”, se destaca como más significativo que el “boca a boca” o la “cercanía” son los pilares del acercamiento a la BP. También se desprende de los resultados que los usuarios no toman conocimiento de la existencia de la BP a través de la radio, de la televisión, ni de la prensa escrita y que tampoco buscan la presencia de la BP en la Web.

4.9 Uso de la Biblioteca Pública y valoración global de sus servicios (Bloque IX, objetivo 4)

Se consideró importante conocer a través de la investigación, la valoración global de la BP que realizan los usuarios a través de los servicios que reciben y la primera imagen que los usuarios perciben de la BP.

4.9.1 Primera imagen de la Biblioteca Pública

A los efectos de la investigación se estimó importante lograr un primer acercamiento sobre la percepción de la labor de la BP en la comunidad de usuarios, un acercamiento a la “imagen corporativa”⁶ que éstos perciben.

Tabla 37. Primera imagen asociada con una Biblioteca Pública

Opciones	Frecuencia	%
Edificio	3	1,9
Libros	91	56,7
Bibliotecario	5	3,1
Información	11	6,9
Investigación	7	4,4
Estudio	6	3,8
Entretenimiento	6	3,8
Acceso a la cultura	28	17,5
Otros	3	1,9
Total	160	100,0

La Tabla 37 muestra que del total de encuestados, un 56,7% respondió “libros”. Luego con mucha diferencia con este alto porcentaje y en orden decreciente: acceso a la cultura, información, investigación, en un mismo lugar estudio y entretenimiento, bibliotecario y por último y en un mismo orden: edificio y “otros” donde las 3 respuestas aclararon: “el saber”.

Tal como venimos apreciando, la tendencia muestra que un alto porcentaje de usuarios asocia la BP con la imagen tradicional de los libros.

4.9.2 Imágenes positivas valorando a la Biblioteca Pública

Las imágenes positivas valoradas por los usuarios se presentan en la Tabla 38-A. Se solicitaron tres menciones por usuario, lo que dio como resultado 476 respuestas. La valoración no necesariamente debía estar relacionada con la biblioteca de la cual eran usuarios, sino que se solicitó una valoración general de la BP. Para mayor claridad los resultados obtenidos se ordenaron de mayor a menor.

⁶ “La imagen corporativa es todo lo que una entidad proyecta hacia el exterior y las personas perciben (Pizarro Bonilla, 2003)

Tabla 38-A Mención de tres imágenes positivas valorando a la Biblioteca Pública en general

Opciones	Frecuencia	%
Atención del bibliotecario	147	30,8
Libros, revistas, CD-ROMs, videos, etc.	121	25,4
Horarios de atención	56	11,8
Sala de lectura	46	9,7
Silencio	30	6,3
Computadoras e Internet	28	5,9
Promoción de actos culturales	22	4,6
Servicio de fotocopiado	10	2,1
Folletos impresos, guías de uso, etc.	2	0,4
Señalización	6	1,3
Otras	8	1,7
Total	476	100,0

El ítem “otras” se agrupó de acuerdo a lo expresado por los usuarios: *orden de los libros* (2 respuestas), *talleres que organiza* (2 respuestas), *flexibilidad en el plazo de préstamo a domicilio* (2 respuestas), *comodidad de la sala de lectura y fácil acceso al material* (1 respuesta cada una). De las entrevistas con los responsables de cada BP se desprendió que la CONABIP, para las tres que están reconocidas como tales, cumple un papel trascendental en lo referido a la actualización de la colección, ya que les brinda subsidios para la compra y además para la capacitación y actualización permanente de las profesionales, como también del equipamiento informático.

Como conclusión acerca de las imágenes positivas podemos destacar que las respuestas reflejan la calidad del servicio que brindan las profesionales bibliotecarias (todas mujeres) que están al frente de cada una de las cuatro BP seleccionadas y que cumplen sus funciones con vocación de servicio y responsabilidad, brindando a los usuarios una importante contención que va mucho más allá de su rol profesional.

4.9.3 Imágenes negativas valorando a la Biblioteca Pública

A los usuarios también se les requirió que mencionaran tres imágenes negativas valorando a la BP en forma general y no particularmente sobre la que frecuentan. La Tabla 38-B muestra 141 valoraciones negativas, menos de un tercio de las respuestas positivas que fueron 476.

Las respuesta negativas también se encuentran agrupadas de mayor a menor.

Tabla 38-B Mención de tres imágenes negativas valorando a la Biblioteca Pública en general

Opciones	Frecuencia	%
Falta de Servicio de fotocopiado	18	12,8
Falta de Computadoras e Internet u obsolescencia del existente	18	12,8
Falta de Señalización	17	12,0
Horarios de atención	14	9,9
Libros, revistas, cd-roms, videos, etc.	12	8,5
Promoción de actos culturales	12	8,5
Sala de lectura	10	7,1
Falta de Silencio	9	6,4
Falta de folletos impresos, guías de uso, etc.	6	4,3
Atención del bibliotecario	2	1,4
Otras	23	16,3
Total	141	100,0

Dentro de la opción “otras”, según las respuestas de los usuarios, se menciona lo siguiente, ordenado de mayor a menor: *edificio poco adecuado, necesidad de mejoras y/o ampliaciones, necesidad de mayor cantidad de personal bibliotecario capacitado, falta de actualización del equipamiento informático para los usuarios, extensión del horario de cierre, falta de best sellers, títulos nuevos y libros de teatro, falta de apoyo económico del estado, fallas en las búsquedas a través del OPAC, plazos de préstamo muy acotados, falta de iluminación artificial, cierre durante la gripe A*. Al respecto se señala que, en lo relativo a imágenes negativas, lo expresado por los usuarios coincide con lo expresado por el personal en lo relativo a: *obsolescencia del equipamiento informático, edificio poco espacioso y falto de mantenimiento, falta del servicio de fotocopiado o que no exista un personal exclusivo para su atención*.

Finalmente, para resumir, se agruparon la cantidad de menciones negativas en la Tabla 38-C. También se ordenaron las respuestas de manera decreciente según la cantidad de menciones negativas en la valoración de la BP, desde “ninguna mención” hasta “cuatro menciones”.

Tabla 38-C Mención de imágenes negativas

Opciones	Frecuencia	%
Ninguna mención negativa	79	49,4
Una mención negativa	42	26,2
Dos menciones negativas	19	11,9
Tres menciones negativas	19	11,9
Cuatro menciones negativas	1	0,6
Total	160	100,0

Los porcentajes muestran que un 50% NO menciona ninguna imagen negativa de la BP y solamente un usuario menciona cuatro imágenes negativas.

4.9.4 Valoración del servicio de la Biblioteca Pública

Se consideró pertinente inquirir a los usuarios sobre una valoración de tipo general referida al servicio recibido en la BP.

Tabla 39. Calificación del servicio de la Biblioteca Pública en general

Opciones	Frecuencia	%
Excelente	71	44,4
Muy bueno	80	50,0
Bueno	9	5,6
Regular	0	0,0
Malo	0	0,0
Muy malo	0	0,0
Total	160	100,0

En la Tabla 39 se observa que el 100% de los encuestados calificó entre “excelente”, “muy bueno” y “bueno” los servicios recibidos de las Bibliotecas tomadas como muestra para la presente investigación. Ninguno calificó con menciones negativas como “regular”, “malo” o “muy malo”.

4.9.5 Comentarios de los usuarios sobre la Biblioteca Pública

El cuestionario ofrecía la posibilidad de una pregunta abierta en la que los usuarios podían manifestarse con algún comentario. De los 160 encuestados sólo 38 utilizaron esta opción, emitieron 43 comentarios (ya que 4 usuarios opinaron sobre dos o más ítems) que se agruparon en siete ítems cuyos porcentajes se visualizan en la Tabla 40 ordenados de mayor a menor.

Tabla 40. Comentarios sobre la Biblioteca Pública agrupados por tema

Opciones	Frecuencia	%
Sobre la biblioteca en general	17	39,5
Sobre la atención del personal	8	18,7
Sobre la colección	7	16,3
Sobre la difusión	4	9,3
Sobre el edificio	4	9,3
Sobre el servicio de Internet	2	4,6
Sobre el horario de atención	1	2,3
Total	43	100

A continuación, en la Tabla 41, se detallan los 43 comentarios.

Tabla 41. Detalle de los Comentarios sobre la Biblioteca agrupados por tema
Sobre la biblioteca en general
<p>Valoro que sigue integrando actos culturales. Me ha resultado muy útil tanto para el estudio como para la recreación. Lo notable y lamentable es que la mayoría de mis compañeros de estudio secundario desconocen e ignoran lo que una BP les puede ofrecer. Es un espacio muy importante porque permite el acceso a la cultura para todos. Me parece bien que brinde este servicio a la sociedad. Me gustaría que las BP tengan mayor presupuesto del estado, que haya más bibliotecas barriales. Me gustaría que haya más BP y que a los chicos los inciten a concurrir a ellas. Es una institución de mucha apertura y democrática. El gobierno nacional hace unos años apoya mucho por CONABIP y el provincial desde hace dos años también. Deberían existir más bibliotecas públicas. No tienen que perder vigencia, debería darse más impulso a la lectura y no tanto a la cultura digital. Ojalá no se vaya del barrio. Es de esas cosas que se tienen y no se valoran. Se siente cómodo ir a la BP. En el 2009 gané el premio al mejor lector (lo dijo con orgullo una lectora del grupo hasta 15 años) Felicito por el orden y limpieza de la BP porque hay otras donde los libros no se cuidan como acá Es un ámbito de socialización fundamental para los jóvenes. Gracias a la BP veo enriquecidos mis conocimientos porque los libros están muy caros.</p>
Sobre la atención del personal
<p>El servicio del personal es muy bueno y agradezco la ayuda y el socorro que me brindan. También es una ayuda que me posibilita de entretenimiento y de desconexión con la actividad diaria que uno tiene. Destaco de corazón la actitud y predisposición de las señoritas que atienden al público. Me parece que el personal se esmera mucho por atendernos. La atención es muy buena, también el nivel de apoyo que brinda. Destaco sobre todo la atención del personal. Tienen una excelente atención. Aquí en particular es muy buena la atención nos sentimos cómodos y acompañados para emprender la lectura. Destaco lo mucho que hacen, una tarea cultural muy importante con los pocos recursos que cuentan.</p>
Sobre la colección
<p>Que sigan actualizando la colección. Valoro la variedad de libros que posee. Quiero que sigan comprando libros nuevos porque es una de las pocas BP de la ciudad donde se pueden encontrar. Me gustaría que compren más novelas para mi edad (tiene hasta 15 años). Considero muy buena y muy actualizada la información. Me gustaría que haya más libros nuevos. Tienen muy buen material bibliográfico.</p>
Sobre la difusión
<p>Me gustaría enterarme de actividades por la página web que desconocía su existencia hasta ahora. Las bibliotecas tienen por lo general poca propaganda y sus actividades organizadas no son muy divulgadas. Enfatizar este aspecto podría atraer un mayor número de personas de todas las edades y acrecentar el nivel cultural de la población. Las bibliotecarias promocionan mucho la biblioteca.</p>

<p>Deberían publicitarla más en las escuelas y en todos los ámbitos en general y que no sean onerosas, para que el público pueda llegar a ella sin lucro de por medio. Deberían publicitarla más en el barrio. Debería difundirse y promoverse más desde la escuela la importancia de la lectura.</p>
<p>Sobre el edificio</p> <p>Necesita mejoras, el piso es muy ruidoso. Tiene un complicado acceso para elegir libros, falta espacio, búsqueda incómoda. La biblioteca funcionaría mejor en un ámbito más grande. Tiene escaso espacio libre.</p>
<p>Sobre el servicio de Internet</p> <p>Hice un curso de Internet pero no me animo a usar todavía, siempre pido ayuda a las bibliotecarias. Me gustaría que tenga Internet para los usuarios.</p>
<p>Sobre el horario de atención</p> <p>Debería abrir durante enero aunque sea mediodía, muchos estudiantes lo necesitan. Las bibliotecarias podrían hacer turnos rotativos para atenderla.</p>

Los comentarios aportados por los usuarios refuerzan las imágenes positivas presentadas en la Tabla 38-A, sobre todo en lo referido a la “atención del personal”, que no registra ningún comentario negativo.

Con respecto a la ampliación de los comentarios negativos, a los ya presentados en la Tabla 38-B, en lo referido a la Biblioteca en general, se suman: *mayor presupuesto del estado, mayor concurrencia de chicos a éstas, que existan más bibliotecas y que mantengan su vigencia, mayor impulso a la lectura y no tanto a la cultura digital.* Se desprende también, que los usuarios valoran la compra de libros. Mientras que de los 6 comentarios referidos a la difusión de la BP y sus servicios, 5 fueron negativos, así como los relativos al edificio, que los 4 fueron negativos.

Respecto del análisis de datos correspondientes al Bloque IX del cuestionario “Uso de la Biblioteca Pública y valoración global de los servicios”, se observa que los usuarios, en un alto porcentaje, perciben a la BP con un rol cercano a lo que recomiendan las Directrices.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación realizada permitió determinar, en un primer análisis, la percepción que los usuarios de la ciudad de Santa Fe poseen de la finalidad, que según las Directrices IFLA/UNESCO, toda BP debe cumplir para ser considerada como tal. Permitió además conocer de qué manera tomaron conocimiento los usuarios de la existencia de la BP y las imágenes positivas y negativas que asocian con ésta.

5.1 Conclusiones

A partir de la investigación realizada, cuyos resultados fueron discutidos en el capítulo anterior, presentamos a continuación las conclusiones. Éstas han sido ordenadas teniendo en cuenta los objetivos enunciados en el capítulo primero. Así, respecto de los objetivos específicos propuestos en la investigación se puede puntualizar que:

- Los usuarios encuestados perciben que la BP facilita el acceso a la información, apoya su formación y su desarrollo como ciudadanos. Además, puede afirmarse que los usuarios tienen una imagen más tradicional de la BP en lo referido a la búsqueda de entretenimiento y al tipo de material, ya que recurren en busca de material impreso: *libros de ficción, libros de cuento infantiles, libros de deportes, historietas o cómics*.
- Los usuarios comprendidos en el grupo “niños y jóvenes” perciben a la BP como una organización que fomenta la lectura con planes especiales para ellos. La totalidad de encuestados perciben también que la BP los ayuda con sus intereses personales.
- Los usuarios tomaron conocimiento de la BP a través del “boca a boca”. Es decir, llegaron a la BP por la recomendación de otra persona. Por abrumadora mayoría los usuarios no perciben la presencia de la BP en los medios de comunicación masivos, ni periódicos locales. También se señala que, de acuerdo con lo indagado, es muy importante la percepción de la existencia de una BP desde el exterior del edificio. Casi un 24% expresó que la “había visto cuando pasó” ya sea porque “queda cerca de casa” o porque “está en el barrio y entró” o “porque pasé de casualidad y entré a ver qué pasa”. Se concluye que la señalización o el

destaque en la fachada del edificio es importante para el conocimiento de ésta por parte de la comunidad.

- La imagen más frecuentemente asociada con una BP son los “libros” en casi un 57%. Esto permite expresar que la imagen tradicional de la BP está muy arraigada en los usuarios. Ellos valoran positivamente a la BP, en primer lugar por la atención recibida de las bibliotecarias, en segundo lugar por el material disponible y en tercer lugar por el horario de atención. Casi la mitad de los usuarios encuestados no perciben en la BP ninguna imagen negativa. Los usuarios que sí lo hicieron asocian las imágenes negativas con servicios que la BP no presta y que podría hacerlo: la *falta de un servicio de fotocopiado*, la *falta de computadoras e Internet para uso público* o la *obsolescencia del equipamiento existente* y la *falta de señalización* fueron los más mencionados. Los usuarios lo asocian con la falta de recursos y no como una deficiencia de la BP en sí misma y reclaman a las autoridades estatales mayor apoyo a la labor que éstas realizan para bien de la comunidad.
- Los usuarios perciben que la BP es un espacio que facilita las relaciones interpersonales, ya que como pudo observarse en la Tabla 32, el 81% de los encuestados así lo considera. Puede afirmarse entonces que la BP es percibida como un espacio público y como lugar de encuentro, tal lo sugerido por las Directrices IFLA/UNESCO.

Damos cuenta a continuación de un análisis un poco más profundo de las conclusiones expresadas.

En el transcurso de esta investigación se constató que muchos tipos de material y/o servicios que las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan para que la BP reúna, recopile y haga accesible, no están adecuadamente difundidos en las BP analizadas aunque posean dichos materiales y/o servicios. Se puede recordar a manera de ejemplo:

- Bloques I y II: información local (Tabla 3), material con historia de la comunidad (Tabla 4), la existencia del OPAC (Tabla 8);
- Bloque III: información laboral (Tabla 15), material para oficios y/o manualidades (Tabla 16), temas de salud (Tabla 18);
- Bloque IV: actividades extracurriculares en la BP (Tabla 21), los convenios existentes con las escuelas o instituciones educativas (Tabla 24);

- Bloque VII: eventos abiertos a todo público (Tabla 33);
- Bloque VIII: la Página Web y/o blog de la BP (Tabla 36).

Tal como se expresó en los Resultados, las BP investigadas no realizan visitas guiadas abiertas al público en general como algo rutinario, se limitan a hacer conocer la biblioteca a los nuevos usuarios que acuden a ella y a los estudiantes de escuelas primarias, secundarias y/o terciarios para quienes realizan visitas guiadas. En este sentido, se afirma que las BP estudiadas no siguen lo sugerido por las Directrices IFLA/UNESCO.

Si se comparan los resultados de las Tablas 3 y 4 con los de la Tabla 25 es muy notable la diferencia de respuestas entre quienes utilizan la BP para buscar información local o de historia local y quienes piensan en la BP como opción válida al momento de buscar entretenimiento en los momentos de ocio (102 respuestas sobre 89 y 95 que respondieron “nunca busqué”). Esto permite concluir que los usuarios le dan un uso intensivo a la BP en lo que respecta a la búsqueda de entretenimiento en los momentos de ocio. Esta situación es mucho más notoria en aquella BP en la que no se pudo encuestar a usuarios del grupo etario correspondiente a estudiantes, donde las bibliotecarias nos habían advertido que éstos solamente concurrían en los meses previos a las vacaciones escolares y en busca de lectura recreativa, exclusivamente. En este sentido, se afirma que para los usuarios la BP continúa siendo una opción válida para buscar entretenimiento.

Es importante destacar que de los setenta encuestados que tienen hasta 30 años, el 100% respondió que encuentra en la BP secciones acordes a su edad y el 58,5% respondió que puede sugerir la compra de materiales de su interés. Se afirma que este grupo percibe que la BP fomenta la lectura de niños y jóvenes y apoya sus intereses. En las dos BP que realizan actividades a cargo de voluntarios, si bien tienen una alta asistencia a las mismas, no participan muchos de los usuarios encuestados, que en su mayoría respondieron que “nunca” asisten a este tipo de actividades. No se indagó los motivos, pero podría concluirse que éstas no tienen la suficiente difusión entre los usuarios.

Respecto a la presencia de la BP en los medios de comunicación, como pudo observarse en la Tabla 35 un solo usuario, de los 160 encuestados, respondió afirmativamente que había escuchado sobre la BP en la radio o televisión. Esto muestra

que para los medios de comunicación masivos y la prensa escrita la BP, sus servicios y actividades son invisibles.

La necesidad de “más personal profesional” fue un reclamo común de todas las bibliotecarias entrevistadas y avalado por las respuestas de los usuarios, tal como se desprende de la Tabla 38-B en la opción “otras”, ya que el poco personal existente -en dos de ellas se desempeña una sola profesional- debe dividir sus horas de trabajo en múltiples tareas.

El acceso a la información ha sido siempre un aspecto fundamental de la BP y las Directrices IFLA/UNESCO recomiendan que ésta reúna datos relativos a la comunidad local y facilite el acceso a ella. En este sentido la BP debe ser un espacio de recepción y creación de iniciativas, sueños, proyectos y aspiraciones de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y de las comunidades en la que está inserta. Se afirma que la BP de la ciudad de Santa Fe atiende las necesidades de la comunidad de una manera altamente satisfactoria y que además permanece siendo una opción válida en un entorno de permanente cambio, al momento de buscar recreación en los ratos de ocio.

5.2 Recomendaciones

En las respuestas al cuestionario realizado a las bibliotecarias todas expresaron conocer la existencia de las Directrices IFLA/UNESCO, su contenido y que además tratan de seguirlas en su labor cotidiana. Por otra parte y de acuerdo con lo investigado la CONABIP las aplica, ya que orienta muchas de sus actividades siguiendo esos parámetros. A modo de ejemplo se cita el Servicio de Información ciudadana explicado en el cierre del apartado 4.2 “Acceso y búsqueda de la información” (p. 36, primer párrafo).

Debe tenerse en cuenta que las posibilidades de estudio de la situación expuesta no se agotan con los resultados obtenidos, sino que esta investigación es una contribución que puede ayudar a tomar conciencia para mejorar la situación de la BP y su imagen corporativa ante la comunidad. Se pretende además colaborar con las instituciones que participaron de la investigación, para que puedan aprovechar oportunidades de crecimiento y sean valoradas por parte de la comunidad en la que están insertas. Con esta finalidad se exponen las siguientes recomendaciones:

- Que se debería dar mayor difusión al material que las BP poseen, organizando algún tipo de método de exhibición permanente y renovable en sus salas de lectura, de manera que éste sea más visible para los usuarios. Ídem se aconseja para el OPAC, página Web y/o blogs de las BP. Aún más recomendable sería que el Servicio de Información Ciudadana en Bibliotecas Populares, tenga una amplia divulgación entre la ciudadanía en general, para que el ciudadano común sepa que en la BP y/o popular de su barrio puede disponer de este servicio.
- Sería aconsejable que las BP dicten talleres abiertos al público en general sobre uso del OPAC, navegación en Internet y otras herramientas, de manera que los usuarios puedan reconocer y disfrutar las oportunidades que las nuevas tecnologías brindan.
- Que todas las BP dispusieran para el uso público de modernas TIC, en especial Internet.
- Sería altamente recomendable que las BP incluyan en sus programas anuales visitas guiadas abiertas al público en general, tal como sugieren las Directrices IFLA/UNESCO, para dar a conocer sus servicios y llegar así a los usuarios potenciales.
- Que las BP difundieran entre los usuarios los convenios que mantienen con escuelas u otras instituciones educativas.
- Que en la medida de las posibilidades todas las BP puedan organizar programas de verano y actividades a cargo de voluntarios especialmente destinados a niños y jóvenes.
- Que las BP den mayor difusión a las actividades de extensión bibliotecaria que realizan, aún entre sus usuarios, además de pedir la colaboración de radios, televisoras y prensa escrita para su difusión.
- Que las BP tengan mayor presencia y destaque en el exterior del edificio que las alberga, por ejemplo alguna señal vertical que pueda percibirse desde varias cuadras para atraer usuarios potenciales. Las cuatro BP estudiadas poseen solamente placas con su nombre en el frente de los edificios que ocupan.
- Que se trate de reforzar el personal de las BP con profesionales bien remunerados y con estabilidad laboral.
- Qué los organismos estatales involucrados mejoren los edificios y ámbitos que albergan a las BP y sus colecciones.
- Sería recomendable realizar estudios alrededor de los no usuarios de las BP, que tipifiquen y caractericen las necesidades y expectativas de estos usuarios

potenciales. De manera de poder modificar y/o crear nuevos servicios que los incluyan.

Para finalizar puede decirse que las BP en general deberían ocuparse de difundir de una manera sostenida sus servicios y las infinitas posibilidades que ofrecen a la comunidad. Debería pensarse en hacer campañas publicitarias agresivas y novedosas de manera de poder fortalecer la imagen y marca. Las BP no pueden continuar pretendiendo ser una institución necesaria e indispensable para la comunidad sin darse a conocer, el desafío es competir con otros ámbitos que proveen información y/o entretenimiento con mayor atractivo para los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

1. Academia Nacional de la Historia (2001). *Nueva historia de la Nación Argentina*. V. 6. Buenos Aires: Planeta.
2. Barber, E.; Tripaldi, N.; Pisano, S.; D'Alessandro, S.; Romagnoli, S.; Parsiale, V.; Gregui, C. et al. (2004). Los servicios de las BP en la era de la información: el panorama internacional y la situación en Buenos Aires. *Encontros Bibli: Revista Eletronica de Biblioteconomia*, 17. <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/147/14701702.pdf> [Consultado el 1º de marzo de 2009]
3. Barrera, D. (2006). *Nueva historia de Santa Fe, v.7*. Rosario: La Capital.
4. Biale de Bergara, S. (2008). *Bibliotecas populares de Entre Ríos para una historia de la lectura*. En: Proyecto Bicentenario "Entre Ríos, identidades y patrimonios". Buenos Aires: Dunken.
5. Buonocore, D. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines* (2da. ed.). Buenos Aires: Marymar.
6. Busaniche, J. (1997). *La primera biblioteca pública*. En "Mesa de Homenajes". Santa Fe: ASDE Asociación santafesina de escritores.
7. Carrasco, G. (1888). *Primer Censo General de la Provincia de Santa Fe, 6-8 junio 1887*. Buenos Aires: Peuser.
8. Cea D'Ancona, M. A. (1996). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
9. Comisión Protectora de Bibliotecas Populares (1917). *Bibliotecas Populares: Memoria de la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares, correspondiente a los años de 1915 y 1916*. Buenos Aires: Talleres gráficos argentinos de L.J. Rosso.

10. Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (2006). *Bibliotecas populares argentinas: Guía 2006*. Buenos Aires: CONABIP.
11. Comisión Protectora de Bibliotecas Populares (1921). *Libros y bibliotecas: publicación oficial de la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares*. Buenos Aires: Talleres gráficos argentinos de L. J. Rosso.
12. Delgado López-Cózar, E. (2002). *La investigación en biblioteconomía y documentación*. Gijón: Trea.
13. *Diccionario de la lengua española* (Tomo II). 22da. ed. Buenos Aires: Real Academia Española, 2001.
14. Furlong, G. (1940). *Las bibliotecas coloniales en el Río de la Plata*. En: Boletín de la Academia Nacional de la Historia, 13. Buenos Aires: Academia Nacional de la Historia.
15. Furlong, G. (1969). *Historia social y cultural del Río de la Plata 1536-1810*, Tomo 2. El Transplante cultural: arte. Buenos Aires: Tipográfica editora argentina.
16. *Gazeta de Buenos Ayres*, tomo 1, nº 15. Del jueves 13 de setiembre de 1810.
17. Gill, P (2002). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CONACULTA; The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions.
18. González, G. (2005). *De bibliotecas, bibliotecarios, lectores y libros en Santa Fe de la Vera Cruz*. Santa Fe. Instituto Superior Nº 12 [no publicado].
19. Hernández, H. (2001). *Las Bibliotecas Públicas en España: una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
20. Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

21. Lucero, A. (1910). *Nuestras bibliotecas desde 1810*. Buenos Aires: Imprenta de Coni Hnos.
22. IFLA/UNESCO (1994). *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html
[Consultado el 28 de abril de 2010]
23. Lozano, R. (2003). *Lectores, usuarios, clientes: perspectiva de una nueva biblioteca pública al servicio de los ciudadanos*. <http://www.muskiz-liburutegia.org/biblioteca/Jornadas/Roser.pdf> [Consultado el 4 de abril de 2010]
24. Lozano, R. (2004). *La Biblioteca Pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad*. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6430/1/Lozano.pdf> [Consultado el 24 de abril de 2009]
25. OCLC (2005) *Perceptions of libraries and information resources*. <http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm> [Consultado el 20 de abril de 2007]
26. OCLC (2003) *The 2003 OCLC Environmental Scan*. <http://www.oclc.org/reports/2003escan.htm> [Consultado el 20 de abril de 2007]
27. Pizarro Bonilla, L. (2003). La imagen corporativa, una estrategia del nuevo perfil del bibliotecario. *El profesional de la información*, v.12, n.6 noviembre-diciembre, 464-466.
28. Pozzo, J. (1940). *Bosquejo histórico de la enseñanza superior en Santa Fe*. Santa Fe: Imprenta de la Universidad.
29. Reinares, S. (1946). *Santa Fe de la Vera Cruz: reseña histórica de la educación y sus escuelas desde su fundación hasta nuestros días*. Santa Fe: Colmegna.
30. Rodríguez, G. M. (2002). *Las Bibliotecas Públicas ¿un servicio necesario? una visión desde América Latina*.

http://www.cerlalc.org/redplanes/secciones/biblioteca/rodriguez_gloria.pdf

[Consultado el 20 de marzo de 2010]

31. Sabino, C. A. (1996). *El proceso de investigación* (2da. ed.). Buenos Aires: Lumen/Humanitas.
32. Sabor Riera, María A. (1974). *Contribución al estudio histórico del desarrollo de los servicios bibliotecarios de la Argentina en el siglo XI*, v. 1. Resistencia: Universidad Nacional del Nordeste.
33. Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
34. Saquilán, V. M. (2000). *Estudio acerca de las representaciones sociales del rol del bibliotecario, en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata*.
<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6748/1/TESISVERONICASAQUILAN.pdf>
[Consultado el 4 de abril 2008]
35. Székely, B. (2000). *Diccionario de psicología*. Buenos Aires: Claridad.
36. Texidor, S. (2006). *Metodología de la investigación* [cuadernillo de la cátedra]. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
37. UNESCO (1994). *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública*.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf> [Consultado el 1 de marzo 2008]
38. Wainermann, C.; Sautu, R. (2001). *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones Universidad de Belgrano.
39. Wilson, T. D. (2003). Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos. *Información, Cultura y Sociedad* (8), pp. 9-38.

40. Zapata, F. (1899). La ciudad de Santa Fe: sinopsis para la obra del censo nacional. Santa Fe: Tip. y enc. Nueva época.

Páginas Web

- CONABIP. <http://www.conabip.gob.ar> [Consultada el 14 de abril de 2009]
- Mendoza. Secretaría de Cultura. http://cultura.mendoza.gov.ar/cultura/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=75&Itemid=244 [Consultada el 4 de junio de 2011]
- Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca Mayor. <http://www.bmayor.unc.edu.ar> [Consultada el 4 de julio de 2011]
- Universidad Nacional de La Plata. Biblioteca Pública. http://www.biblio.unlp.edu.ar/new/perfil_inst.html [Consultada el 4 de junio de 2011]

Capítulo 1

El papel y la finalidad de la biblioteca pública

“La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales.”

(Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994)

1.1 Introducción

Este capítulo ofrece una visión general del papel y la finalidad de la biblioteca pública. Los temas principales se tratan con más detalles en capítulos posteriores.

1.2 Definición de biblioteca pública

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes. A pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo que el modo en el que se llevan a cabo, suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente:

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.

1.3 La finalidad de la biblioteca pública

Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

1.3.1 Educación e Instrucción

“Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.”

(Manifiesto)

La necesidad de una entidad a disposición de todo el mundo, que brinde acceso al conocimiento tanto en formato impreso como de otro tipo para respaldar la educación escolar y extraescolar, ha sido el motivo de la fundación y el mantenimiento de la mayoría de las bibliotecas públicas y sigue siendo una de sus finalidades primordiales. En el transcurso de sus vidas, las personas buscan instruirse, ya sea en instituciones escolares, como escuelas,

institutos y universidades, ya sea en otros contextos relacionados con su trabajo y su vida cotidiana. El aprendizaje no acaba al concluir la escolarización, sino que, para la mayoría de la gente, se trata de una actividad a lo largo de toda la vida. En una sociedad cada vez más compleja, la gente necesitará adquirir nuevas nociones en diferentes etapas de su vida. La biblioteca pública tiene un importante papel que desempeñar a este respecto.

La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y donde les sea posible, las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. Cuando en una biblioteca pública existan instalaciones adecuadas para prestar apoyo a la educación escolar, la biblioteca pública debe complementar en lugar de repetir de forma innecesaria las prestaciones de biblioteca que existen en otros lugares.

La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos. La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.

En algunos países, se considera esencial satisfacer la necesidad de desarrollo educativo y el objetivo primordial de las bibliotecas públicas es prestar apoyo a la educación escolar, aunque, desde luego, pueden hacerlo de modos muy diferentes y, además, respaldar la educación extraescolar. La manera en la que se lleve a cabo dependerá del contexto local y de los recursos disponibles.

- ❖ En Singapur, la misión asignada al servicio de bibliotecas públicas es "aumentar continuamente la capacidad de este país para aprender mediante una red nacional de bibliotecas y de centros de recursos informativos, prestando servicios y proporcionando posibilidades de aprendizaje para respaldar el progreso de Singapur".
- ❖ En Sudáfrica, donde mucha gente tiene una vivienda que no reúne condiciones dignas y carece de electricidad para poder estudiar, las bibliotecas públicas otorgan especial prioridad a proporcionar los elementos básicos: electricidad, mesas y sillas.
- ❖ En numerosos países, las bibliotecas desempeñan funciones tanto escolares como públicas. En Trafford (Inglaterra) se han integrado tres pequeñas bibliotecas en servicios ya existentes. Una de ellas se ha combinado con una biblioteca escolar y dos están provistas de servicios de ocio.
- ❖ En Bulawayo (Zimbabue) una biblioteca ambulante visita semanalmente 37 escuelas primarias aumentando así considerablemente el acceso de los niños de la ciudad a estos servicios.
- ❖ En el Estado del Amazonas (Venezuela), donde no hay bibliotecas escolares, las rurales centran sus actividades en prestar apoyo a los estudiantes y profesores.

- ❖ En la provincia de Barcelona (España), algunos servicios de bibliotecas prestan apoyo a los alumnos que estudian a distancia en la Universidad Abierta de Cataluña.
- ❖ En el Estado de Queensland (Australia) las bibliotecas públicas cuentan con clubes de deberes escolares, que ayudan a los alumnos de enseñanza primaria y secundaria a hacer sus deberes. También existe un servicio similar electrónico: <http://netlinks.slq.qld.gov.au>.

1.3.2 Información

"La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos."

(Manifiesto)

El tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la Historia. Al ser un servicio público abierto a todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, la biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. En estas actividades, las bibliotecas deberían, en la medida de lo posible, cooperar con otras instituciones para utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles.

El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos, que han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella ya han tenido efectos significativos sobre las bibliotecas públicas y los servicios que prestan. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. A pesar de su rápido auge, no está al alcance de la mayoría de la población mundial, y la distancia entre los que tienen información y los que carecen de ella sigue aumentando. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente entre ese abismo facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.

- ❖ La biblioteca del Estado de Sabah (Malasia) cuenta con "rincones electrónicos". Se trata de fuentes de información y de entretenimiento únicas, que facilitan la conexión a Internet y se puede consultar una gran cantidad de CD-ROM. También organiza seminarios públicos para enseñar a utilizar Internet.
- ❖ Algunas bibliotecas públicas de Sudáfrica están provistas de espacios para quioscos de información y telecentros.

- ❖ En Estonia, se han establecido puntos de conexión gratuita a Internet en bibliotecas públicas.
- ❖ Se han establecido telecentros comunitarios polivalentes en zonas rurales de cinco países africanos (Benin, Mali, Mozambique, Tanzania y Uganda) para proporcionar instrumentos modernos de información y comunicación.
- ❖ La biblioteca pública de Sunderland (Inglaterra) está poniendo en marcha "salas municipales electrónicas", que cuentan con un surtido de locales, como bibliotecas, un instituto de enseñanza superior y un centro de negocios comunitario; todo ello alrededor de una red comunitaria y voluntaria. Facilitan acceso gratuito a computadoras y a Internet, a toda una serie de programas informáticos para adultos y niños y un personal experimentado a disposición de los usuarios.

1.3.3 Perfeccionamiento personal

"Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo."

(Manifiesto)

La oportunidad de desarrollar la creatividad personal y de perseguir nuevos intereses es importante para la mejora de los seres humanos. Para lograrlo, la gente necesita tener acceso al conocimiento y a las obras de la imaginación. La biblioteca pública puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. El hecho de dar acceso a los principales fondos de la literatura y la sabiduría del mundo, comprendida la literatura de la propia comunidad, ha significado una contribución única de la biblioteca pública y continúa siendo una de sus funciones primordiales. El acceso a las obras de la imaginación y al conocimiento es una importante aportación a la educación personal y a actividades recreativas plenas de significado.

La biblioteca pública puede también hacer una contribución fundamental a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico, interviniendo directamente en la tarea de ofrecer información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización frente al SIDA, etc. En las comunidades cuyo índice de analfabetismo sea muy elevado, la biblioteca pública debe poner a disposición de los analfabetos unos servicios especiales e interpretar y traducir la información cuando sea pertinente. Debe igualmente impartir una instrucción básica a sus usuarios.

- ❖ Algunas audioteclas rurales de Mali utilizan cintas de audio para distribuir información sobre higiene, sanidad, zootecnia y otros temas de interés para la vida cotidiana de la población. Esta actividad se lleva a cabo en 146 aldeas y también se organizan sesiones colectivas de audición.
- ❖ En Bolivia, las bibliotecas públicas son lugares donde realizan diversas actividades como campañas de salud, cursos de higiene y nutrición, clubes de madres y bebés y clubes de jóvenes.
- ❖ En 13 bibliotecas del Sistema de Bibliotecas Pioneras del Estado de Nueva York (Estados Unidos) se han establecido centros de información laboral. Quienes buscan un empleo tienen la posibilidad de obtener datos sobre ofertas y de utilizar

diferentes medios que les pueden ayudar a preparar solicitudes y entrevistas de trabajo. Este proyecto ha reforzado los vínculos entre el personal de las bibliotecas y la red regional de perfeccionamiento de la mano de obra.

- ❖ Un objetivo primordial de la propagación de las bibliotecas públicas en las zonas rurales de Venezuela es mejorar la calidad de vida de la población, dispensándole información sobre agricultura y zootecnia, así como atender las necesidades de los pequeños granjeros que poseen pocos recursos.

1.3.4 Niños y jóvenes

"Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años."

(Manifiesto)

La biblioteca pública debe intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial en lo tocante a las de los niños y los jóvenes. Si los niños se sienten motivados por el entusiasmo que produce el conocimiento o por las obras de la imaginación desde los primeros años, tendrán la posibilidad de beneficiarse de estos elementos vitales de desarrollo personal a lo largo de toda la vida, que los enriquecerán e intensificarán su contribución a la sociedad. Los niños también pueden alentar a sus padres o a otros adultos a que hagan uso de las bibliotecas. Es igualmente importante que los jóvenes que tienen dificultades para aprender a leer puedan acceder a una biblioteca que les facilite los materiales adecuados (véanse párrafos 3.4.2 y 3.4.3).

1.3.5 Bibliotecas públicas y progreso cultural

Una función importante de la biblioteca pública es servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando por que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos. La contribución de la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad. Debe disponer de materiales en los idiomas en los que habla y lee la población local y respaldar sus tradiciones.

- ❖ Los bibliotecarios que trabajan en Amazonas (Venezuela), han sido formados para actuar de intermediarios entre diferentes culturas ya que muchas de las personas que viven en las comunidades rurales solamente hablan su lengua materna, un idioma indígena.

1.3.6 La función social de la biblioteca pública

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar "el salón de la comunidad".

El uso de la biblioteca para efectuar investigaciones y para encontrar información útil para la instrucción y los intereses recreativos de sus usuarios lleva a éstos a entablar contactos

informales con otros miembros de la comunidad. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva.

Modelo de nota presentada a las autoridades de las bibliotecas

Santa Fe, 10 de diciembre de 2009.

Sra. Bibliotecaria de la
Biblioteca Popular "Mariano Moreno"
S./D.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de solicitar su autorización para llevar a cabo una encuesta a los usuarios de la prestigiosa Biblioteca Popular que Ud. dirige. La misma forma parte de una investigación del trabajo de Tesina, para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología en la Universidad Nacional del Litoral y tiene por fin medir la percepción de los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de Santa Fe, conocer además las habilidades de éstos para manejarse con los recursos de las Bibliotecas. Adjunto a la presente un ejemplar de la encuesta que ha sido aprobada por la Directora de Tesina Lic. Silvia Texidor.

En nuestro campo las investigaciones de este tipo son inexistentes, su Biblioteca ha sido seleccionada de las 13 existentes en la ciudad (entre públicas y populares) para ser objeto del estudio, será un valioso medio de contacto con la comunidad al expresar de manera sintética un proceso cuyos objetivos son comprender mejor la Biblioteca Pública en la ciudad de Santa Fe y mejorar algún aspecto de su compleja realidad natural, social y ambiental. Por esto requerimos su valiosa colaboración en autorizar que podamos ejecutar las encuestas.

La ejecución de las encuestas se desarrollaría durante el mes de abril 2010 y será necesario entrevistar a 40 usuarios, correspondientes 10 a cada uno de los grupos determinados en la pregunta 2.

Me comprometo a enviarle, oportunamente, los resultados de la investigación luego de presentarla y defenderla ante el Tribunal de Tesina.

Agradeciendo desde ya la valiosa colaboración que vuestra institución prestará para mi investigación, saludo a Ud. muy atentamente.

María Isabel Puliotti
Bibliotecóloga

III. Apoyo al desarrollo personal del ciudadano

Intereses personales <i>Valorá entre a y d</i> <i>a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Desconozco</i>	a	b	c	d
11. ¿Participaste alguna vez de debates sobre temas comunitarios o de importancia local en la Biblioteca?				
12. ¿Participaste alguna vez de visitas guiadas abiertas al público en la Biblioteca?				
13. ¿Buscás y encontrás información laboral en la Biblioteca?				
14. ¿Sentís que la Biblioteca te ayuda con tus intereses personales?				

15. Si es afirmativa la pregunta 13, indicá qué tipo de información laboral: (Podés marcar más de una opción)

- a. Profesionales más buscados
- b. Bolsas de trabajo
- c. Información sobre empresas, asociaciones, etc.
- d. Ofertas de trabajo
- e. Otros (aclará) _____

Intereses personales <i>Valorá entre a y d</i> <i>a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Nunca busqué</i>	a	b	c	d
16. ¿Buscás y encontrás material para oficios y/o manualidades en la Biblioteca?				

17. Si es afirmativa la pregunta 16, indicá qué tipo de información: (Podés marcar más de una opción)

- a. Carpintería
- b. Cerrajería
- c. Electricidad
- d. Albañilería
- e. Plantas y jardines
- f. Recetas de cocina
- g. Corte y confección
- h. Tejido
- i. Artesanías
- j. Otros (aclará) _____

Intereses personales <i>Valorá entre a y d</i> <i>a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Nunca busqué</i>	a	b	c	d
18. ¿Buscás y encontrás información sobre temas de salud en la Biblioteca?				

19. Si es afirmativa la pregunta 18, indicá qué tipo de información: (Podés marcar más de una opción)

- a. Higiene
- b. Enfermedades
- c. Gripe A1H1
- d. Dengue
- e. Sida
- f. Otros (aclará) _____

IV. Apoyo a la formación (Sólo para estudiantes de todos los niveles)

<i>Valorá entre a y d</i> <i>a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Desconozco</i>	a	b	c	d
20. ¿La escuela o institución a la que concurrís te sugirió consultar la Biblioteca?				
21. ¿Participaste alguna vez de actividades extracurriculares en la Biblioteca?				

22. Si es afirmativa la pregunta 21, indicá qué tipo de actividad: (Podés marcar más de una opción)

- a. Talleres en general (teatro, fotografía, plástica, música, etc.)
- b. Cursos de capacitación (idiomas, computación, etc.)
- c. Capacitación del usuario (manejo de catálogos, búsqueda en Internet, etc.)
- d. Otros (aclará) _____

23. ¿Encontrás en la Biblioteca facilidades para la Educación a Distancia?, indicá de qué tipo. (Podés marcar más de una opción)

- a. Acceso a Internet
- b. Material de estudio
- c. Talleres de uso de Internet
- d. Desconozco
- e. Otros (aclará) _____

24. ¿La escuela o instituto al que concurrís mantiene con la Biblioteca convenios de algún tipo de los siguientes? (Podés marcar más de una opción)

- a. Visitas guiadas
- b. Organización de eventos conjuntos
- c. Uso conjunto de materiales (préstamos de libros, videos, etc.)
- d. Talleres de Internet para niños
- e. Visitas de escritores
- f. Promoción de la lectura
- g. Desconozco
- h. Otros (aclará) _____

V. Búsqueda de entretenimiento

25. ¿Pensás en la Biblioteca como opción válida al momento de buscar entretenimiento en los momentos de ocio?

- a. Siempre b. A veces c. Nunca (pasar a la pregunta 27)

26. ¿Cuáles de estas opciones de entretenimiento encontrás en la Biblioteca? (Podés marcar más de una opción)

- a. Internet
- b. Libros de ficción: novelas, etc
- c. Libros de cuento infantiles
- d. Libros de deportes
- e. Historietas o cómics
- f. Juegos didácticos
- g. Cds de música
- h. Videos o películas
- i. Otros (aclará) _____

VI. Fomento de la lectura para niños y jóvenes (Respondé este bloque si tenés hasta 30 años, si no pasá al bloque VII Función social)

Lectura recreativa <i>Valorá entre a y d</i> a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Desconozco	a	b	c	d
27. ¿La Biblioteca te ayuda con tus intereses personales?				
28. ¿Encontrás en la Biblioteca secciones acordes a tu edad?				
29. ¿Podés sugerir la compra de materiales de tu interés?				
30. ¿Participás de programas de verano en la Biblioteca?				
31. ¿Participás de actividades a cargo de voluntarios en la Biblioteca?				

VII. Función social (relaciones)

Contactos informales <i>Valorá entre a y d</i> a. Siempre b. A veces c. Nunca d. No sé/no contesto	a	b	c	d
32. ¿Considerás que la Biblioteca es un sitio donde podés establecer relaciones con otros miembros de la comunidad? (<i>Trabajar en grupo, hacer amigos, encontrar novio/a, etc.</i>)				
33. ¿Participás o concurrís a eventos organizados por la Biblioteca abiertos a todo público?				

34. Si es afirmativa la pregunta 33, indicá de qué tipo: (Podés marcar más de una opción)

- | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| a. Exposiciones de artistas plásticos | <input type="checkbox"/> | d. Conferencias | <input type="checkbox"/> |
| b. Proyección de películas | <input type="checkbox"/> | e. Recitales | <input type="checkbox"/> |
| c. Presentación de libros | <input type="checkbox"/> | f. Lectura en voz alta | <input type="checkbox"/> |
| | | g. Otros (aclará) _____ | |

VIII. Conocimiento de la existencia de la Biblioteca Pública

35. ¿Cómo llegaste a la Biblioteca por primera vez?
- | | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| a. Leí un aviso o publicidad en diario o revista | <input type="checkbox"/> |
| b. Leí un folleto de la biblioteca | <input type="checkbox"/> |
| c. Escuché sobre la Biblioteca en radio o televisión | <input type="checkbox"/> |
| d. Queda cerca de casa y la ví | <input type="checkbox"/> |
| e. Es una de las Bibliotecas Públicas de mi barrio | <input type="checkbox"/> |
| f. Me mandó la escuela o instituto donde estudio | <input type="checkbox"/> |
| g. Me recomendó un familiar, conocido, compañero de estudio, trabajo, etc. | <input type="checkbox"/> |
| h. Me recomendó un docente | <input type="checkbox"/> |
| i. Me recomendó otra biblioteca o bibliotecario | <input type="checkbox"/> |
| j. La encontré en Internet | <input type="checkbox"/> |
| k. Otros (aclará) _____ | |

36. ¿Visitás la página de Internet, el blog, de la Biblioteca, etc.?
- a. Siempre b. A veces c. Nunca d. Desconozco si tiene

IX. Uso de la BP y valoración global de servicios

37. ¿Qué es lo **primero** que se te ocurre cuando pensás en una Biblioteca Pública? **(Marcá sólo una opción)**

- a. Edificio
- b. Libros
- c. Bibliotecario
- d. Información
- e. Investigación
- f. Estudio
- g. Entretenimiento
- h. Acceso a la cultura
- i. Otros (aclará) _____

38. Mencioná tres imágenes positivas y tres negativas valorando a la Biblioteca Pública en general.

	Positiva	Negativa
a. Libros, revistas, cd-roms, videos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Atención del bibliotecaria/o	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Sala de lectura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Folletos impresos, guías de uso, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Computadoras e Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Horarios de atención	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Servicio de fotocopiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Silencio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Señalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Promoción de actos culturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Otras (aclará) _____		

39. ¿Cómo calificarías el servicio de la Biblioteca Pública en general?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo
- f. Muy malo

40. ¿Te gustaría hacer algún comentario sobre la Biblioteca?

Muchas gracias por tu colaboración.

Cuestionario a bibliotecarios

***Formación y desarrollo de los ciudadanos (objetivos 1 y 5)**

1. ¿Poseen material con información de Santa Fe: general e historia? (preg. 3 y 4 a usuarios)
2. ¿Tienen Internet para el uso público en la Biblioteca? (preguntas 9 y 23 a usuarios)
3. ¿La biblioteca organiza alguna de estas actividades?:
 - *debates sobre temas comunitarios (pregunta 11 a usuarios)
 - *exposiciones, proyección de películas, conferencias, presentación de libros, etc. (preguntas 33 a usuarios)
4. ¿Organizan visitas guiadas abiertas a la comunidad?. (pregunta 12 a usuarios)

***Facilidades de acceso a la información y Apoyo a la formación (objetivo 1)**

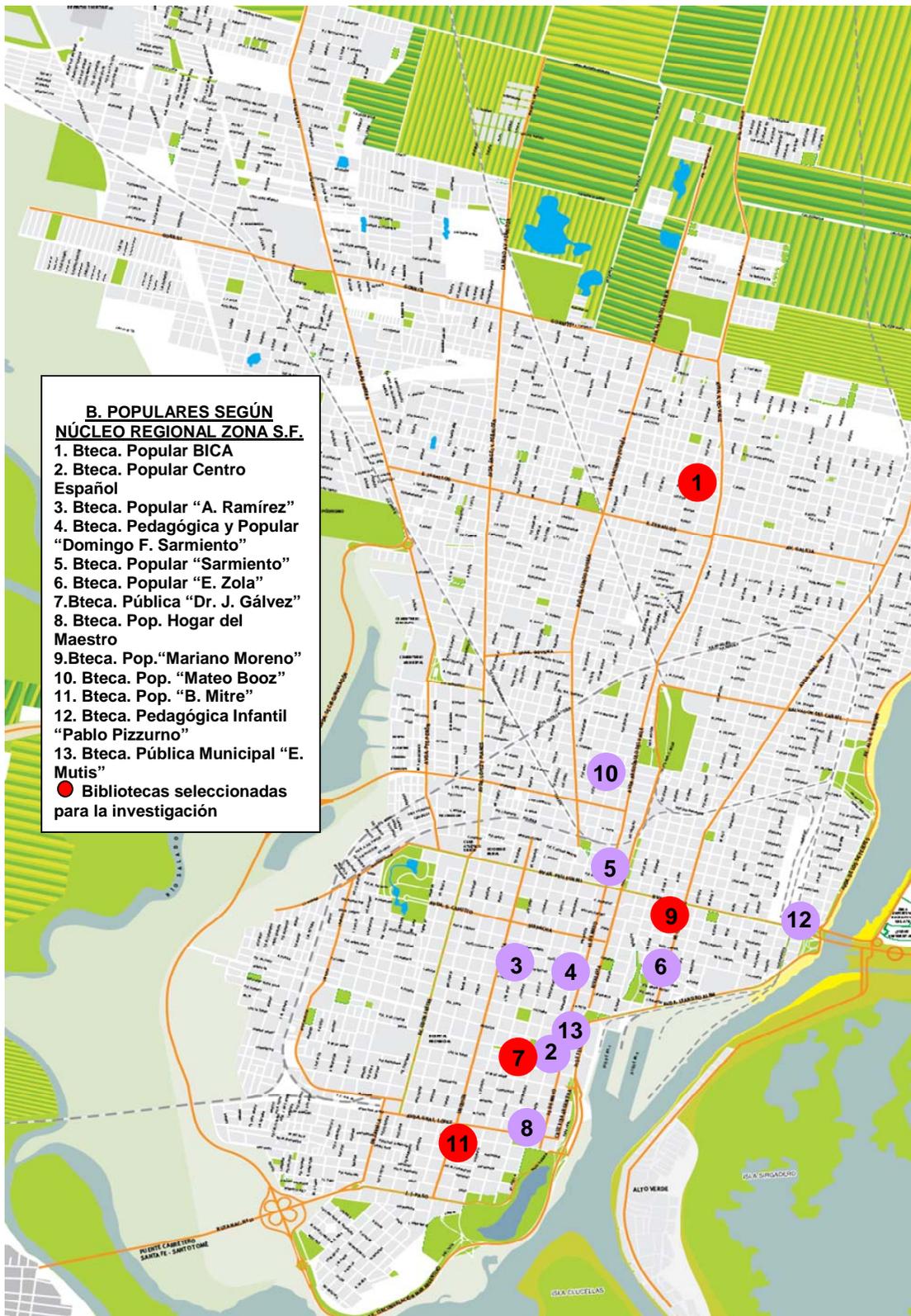
5. ¿Poseen OPAC local y vía web?. ¿Los usuarios pueden consultarlo en la Biblioteca?. (pregunta 8 a usuarios)
6. ¿Organizan talleres, cursos, etc. de capacitación de usuarios, visitas guiadas para escuelas, etc.? ¿cuáles son? (pregunta 21 y 24 a usuarios)
7. ¿Mantienen convenios con escuelas cercanas u otras instituciones educativas? ¿de qué tipo? (pregunta 24 a usuarios)

***Material para información y/o entretenimiento, fomento de intereses personales (objetivos 1 y2)**

7. ¿Poseen material sobre oficios y/o manualidades? (pregunta 16 a usuarios)
8. ¿Poseen material sobre temas de salud? (pregunta 18 a usuarios)
9. ¿De qué manera actualizan la colección? ¿los usuarios pueden acercar sugerencias bibliográficas? (pregunta 28 y 29 a usuarios y pregunta 38 a usuarios)
10. ¿Organizan planes o programas de atención a niños y jóvenes? ¿de fomento de la lectura? (preguntas 30 y 31 a usuarios)

***Generales de la BP (objetivos 3 y 4)**

11. ¿Conocen el Manifiesto de Unesco y/o las Directrices IFLA/UNESCO?.
12. ¿Poseen OPAC local y vía web, pag. Web o blog de la biblioteca? (pregunta 8 y 36 a usuarios)
13. ¿Realizan algún tipo de difusión de la biblioteca y sus servicios? (bloque VIII)



Historia

1972
Se inicia la Biblioteca Circulante "España en tus manos" en la audición radial "España versión 72" por LT 10.

1976
Se integran la Biblioteca Circulante y la Biblioteca de la Cooperativa del Abasto formando la Biblioteca Pedro de Vega.

1978
Se forma el Banco Bica Coop. Ltda. La Biblioteca Pública y Circulante pasa a depender de la Fundación Bica designándose con el nombre de "José Capiello" (ex presidente de la Coop. del Abasto.)

1989
La Biblioteca se traslada a la planta alta de la sede de la ACAV, en Avenida Aristobulo del Valle al 6700; como un emprendimiento conjunto entre el Banco Bica filial Montevera y la Asoc. Comerciantes Aristóbulo del Valle.

1999
La biblioteca se traslada a Alberti 2563.

2001
La biblioteca consigue el reconocimiento de la CONABIP (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares). A través de esta comisión se pueden lograr beneficios para un mejor servicio a los usuarios.

2006
La biblioteca se traslada a su ubicación actual: Alberti 2631.

Ubicación



Como llegar

Linea 10 y 10 bis - Linea 16

Horarios

Lunes a viernes de 8 hs. a 19 hs.

Alberti 2631 - CP3000 - Santa Fe
Teléfono: (0342) 4694343
www.bibliotecabica.org.ar
consulta@bibliotecabica.org.ar

Servicios y actividades que ofrece la biblioteca

- Consultas en sala
- Consultas por correo electrónico
- Servicio de fotocopias
- Acceso a internet para los usuarios
- Diarios locales y nacionales
- Carpetas de recortes
- Préstamos a domicilio
- Búsqueda de libros en bases de datos propias o en internet
- Confección de listas temáticas a pedido de los usuarios
- Preparación de bibliografías
- Videoteca para instituciones
- Cursos a distancia de la Fundación Bica
- Consulta de la base On-line
- Proyecto reciclado de tapitas de envases plásticos
- Proyecto huerta con el Inta

Sector infantil de libros y juegos




Taller de ingles para niños desde los 9 años




Visitas de escuelas



BIBLIOTECA POPULAR MARIANO MORENO

- Personaería Jurídica otorgada mediante expediente 2595, N°269, Libro 13, inscripta en el Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto de la Provincia de Santa Fe.
- Cabecera del Núcleo de Bibliotecas Populares Zona Norte de la provincia de Santa Fe.
- Reconocida por la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares.
- Reconocida por la Comisión Provincial Protectora de Bibliotecas Populares de la Provincia de Santa Fe.

Abriendo puertas para la imaginación social



SAN CRISTOBAL
SEGUROS GENERALES

Tersuave

BIBLIOTECA POPULAR MARIANO MORENO



BIBLIOTECA POPULAR MARIANO MORENO

"Las Bibliotecas Populares son espacios de articulación comunitaria y referentes culturales de cada localidad del país."

Son organizaciones sociales que promueven la lectura, ofrecen servicios de información y promoción de derechos.

En las Bibliotecas Populares se desarrollan programas y planes de promoción de la lectura, del libro y se presta una pluralidad de servicios culturales."



La Biblioteca Popular Mariano Moreno es una Asociación Civil sin Fines de Lucro que se mantiene principalmente gracias al aporte mensual de los socios, verdaderos mecenas de la Institución.

También recibe aportes anuales de la CONABIP (Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares) y de COBIPSA (Comisión Provincial Protectora de Bibliotecas Populares de la Provincia de Santa Fe).

Ubicada en el tradicional Barrio Candiotti de la ciudad de Santa Fe, fue la primera creada por privados, trabajadores del puerto y del ferrocarril entre otros, con una fuerte apuesta al futuro.

El edificio cuenta con tres plantas donde se despliegan alrededor de 40.000 volúmenes de distintos géneros; Sala Teatral con 300 butacas, Hall y Galería para presentaciones, exposiciones de artistas, encuentros y charlas, SUM para actividades sociales y deportivas, talleres y cursos.

- Talleres Literarios.
- Ajedrez.
- Taller de la Memoria.
- Idiomas Extranjeros.
- Taller de Corte y Confección.

Actividades Físicas:

- Esgrima.
- Kung Fu.

ACTIVIDADES

- Actividades Plásticas:
- Dibujo y Pintura.
- Pintura sobre madera.
- Origami y Kumitate.

Actividades para el compromiso ambiental:

- Taller de Medioambiente.

Actividades Musicales:

- Folklore.
- Guitarra.
- Canto.

Actividades Performativas:

- Teatro.
- Dramaturgia.
- Escuela de Comedia Musical.



- Sala teatral, hall y SUM para eventos; presentaciones; charlas; cursos y seminarios.
- Galería de exposiciones artísticas.
- Servicio de internet.
- Hemeroteca del diario Clarín.
- Vistas guiadas para grupos y escuelas.
- Convenios con otras instituciones.

SERVICIOS

PRÉSTAMOS A DOMICILIO Y CONSULTAS EN SALA:
- Libros, videos y material digitalizado.

Atención: Bibliotecarias Alicia Ponce de León y Marta Aller.

¡Asociate!

Atención: 1° piso.
Horario: **Lunes a viernes de 8 a 12 y de 16 a 20 hs.**
Dirección: **Marcial Candiotti 3341** - Barrio Candiotti Sur.
Teléfono: (0342) **45 28 341**.
Correo electrónico: biblioteca_moreno@yahoo.com.ar
Sitio web: bibliotecamoreno.blogspot.com
Santa Fe (3000) - La Capital - Argentina.

SALA DIDÁCTICA:
- Literatura infantil y material escolar.
- Juegos recreativos.

PROMOCIÓN DE LA LECTURA:
"La hora del cuento".
"Club de niños lectores".
"Club de pequeños periodistas".
Laboratorio de Animación y Medios.

Atención: Bibliotecaria Judith Córdoba.

BENEFICIOS ESPECIALES PARA SOCIOS.





RESEÑA HISTÓRICA

La Biblioteca "Dr. José Gálvez" es una de las más antiguas con las características de pública y popular en la ciudad y en la provincia.

Sus orígenes se remontan al 16 de setiembre de 1883 cuando se fundó la Sociedad Cosmopolita de Socorros Mutuos y con ella la Biblioteca Popular. La misma funcionaba en un edificio ubicado en calle Saíta entre 1° de Mayo y 9 de Julio.

En 1912 se trasladó a su actual emplazamiento, edificio construido especialmente para Biblioteca, proyecto del arquitecto francés L. Lamourat y que forma parte del Patrimonio Histórico Arquitectónico Santafesino, considerado de interés histórico por las autoridades Provinciales (Decreto nº 3768/92) y Municipales (Resolución nº 1668/90 del Concejo Deliberante).

Se destaca en él la imponente Sala de Lectura que fuera testigo y sede de los debates de los principales problemas culturales de la provincia y del país.

Entre otros, en 1916 cobijó a los miembros del Comité Popular Pro-Universidad Nacional del Litoral y se defendieron con ardor los principios de la Reforma Universitaria de 1918.

El 28 de setiembre de 1968 se reúne la Asamblea General de socios con el único motivo de tratar el traspaso de la Sociedad Cosmopolita: Biblioteca Popular, debido a la difícil situación económica por la que atravesaba. Finalmente se resuelve donar con cargo el inmueble, el mobiliario y el patrimonio bibliográfico a la Universidad Nacional del Litoral. La Universidad acepta esta donación por Resolución del Consejo Superior Nº 74 del 25 de junio de 1969.

Actualmente, la Biblioteca forma parte del Foro Cultural Universitario, ámbito integrado además por el Archivo Histórico y la Secretaría de Cultura de la UNL de la que depende.

Con el paso del tiempo, el edificio ha sido objeto de restauración y ampliación por parte de la Universidad, siempre conservando su estilo arquitectónico original. En 1995, por Resolución del Consejo Superior Nº 225, le fue restituida la antigua denominación, que denota su carácter eminentemente popular.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL

Rector
Albor CANTARD

Secretario de Cultura
Luis NOVARA

Directora Biblioteca
"Dr. José Gálvez"
María Isabel PULIOTTI

BIBLIOTECA PÚBLICA Y POPULAR

"Dr. José Gálvez"
9 de Julio 2154 | 53000FMW - Santa Fe, Argentina
tel: (0342) 4571143/44 (int. 113)
email: bibliotec@unl.edu.ar
web: www.unl.edu.ar/bibliotecagalvez
blog: www.bibliotecagalvez.blogspot.com

Horario de atención
Lunes a viernes de 08:00 a 19:00

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL

BIBLIOTECA PÚBLICA Y POPULAR

"Dr. José Gálvez"



SERVICIOS QUE PRESTA

La Biblioteca Pública y Popular "Dr. José Gálvez" ofrece los siguientes servicios en forma gratuita a toda la comunidad sin distinción alguna:

- Sala de lectura para consultas "in situ"
- Referencias, asesoramiento bibliográfico y orientación al lector
- Consulta de publicaciones seriadas
- Préstamo a domicilio de libros, videos y cd-rom
- Reserva de libros por 48 horas
- Visualización de videos en forma individual y/o grupal en Sala especial destinada para tal fin.
- Préstamos especiales a Instituciones públicas y privadas, a docentes de todos los niveles y a investigadores
- Préstamos interbibliotecarios
- Visitas guiadas, talleres de formación de usuarios
- Servicio de red inalámbrica Wi-Fi en la Sala de Lectura
- Ayuda a bibliotecas populares en formación mediante donaciones de material bibliográfico
- Canje y donaciones con Instituciones

CONSULTAS EN SALA DE LECTURA

La consulta en Sala es libre para todo público. Es requisito indispensable presentar el Documento de Identidad que quedará en depósito mientras dura la consulta.

PRÉSTAMOS A DOMICILIO

Para retirar obras a domicilio es necesario registrarse como socio. Es requisito presentar:

- Documento Nacional de Identidad
- 2 fotos recientes de cualquier tamaño
- Certificado de veeduría o constatación del domicilio (boleta de servicios a nombre del interesado o familiar directo)

La Biblioteca otorga un carnet de lector que es personal e intransferible. Su presentación es indispensable para retirar material a domicilio.

Los plazos del préstamo se establecen de acuerdo a la demanda y a las obras requeridas.

COLECCIÓN

La Biblioteca posee más de 32.000 volúmenes agrupados en las siguientes secciones:

- Sección de Referencia y obras de carácter general: compuesta por diccionarios, atlas, anuarios, almanaques, guías, léxicos, índices, etc. periódicamente actualizados. Su consulta es en Sala.
- Sección General: integrada por biografías, ensayos sobre cuestiones sociales, ecológicas, libros introductorios de historia, ciencias, filosofía, psicología, pedagogía, etc. Pueden solicitarse para consulta en Sala y/o préstamo a domicilio.
- Sección de Clásicos de la literatura universal y Literatura de tipo recreativa: integrada por novelas, cuentos, poesías, teatro, relatos y textos de investigación periodística sobre acontecimientos de nuestra realidad nacional cultural, política y económica. Pueden solicitarse para consulta en Sala y/o préstamo a domicilio.
- Sección estudio: integrada por libros de texto de todos los niveles de enseñanza (Inicial, Primaria, Secundaria, Tercaria y Universitaria). También tratados y obras especializadas para docentes e investigadores de las diversas áreas.
- Sección de obras recreativas y secciones especiales para niños, adolescentes y jóvenes.

HEMEROTECA

Sección integrada por alrededor de 210 títulos de publicaciones seriadas locales, nacionales e internacionales. Su consulta es en Sala, donde se brinda el servicio de fotocopiadora.

VIDEOTECA

Integrada por más de 200 videos sobre una gran diversidad de temas del Arte, la Cultura y la Ciencia. La Biblioteca ofrece gratuitamente este servicio en tres modalidades:

- a. exhibición en sus instalaciones
- b. préstamos a domicilio para socios de la Asc. Cooperadora
- c. préstamos especiales para docentes de todos los niveles mediante acreditación de su condición.

ASOCIACIÓN COOPERADORA

La Asociación Cooperadora "Amigos de la Biblioteca" colabora con la adquisición y actualización permanente del material bibliográfico y videos. La cuota societaria es voluntaria, no obligatoria y muy accesible. Si desea colaborar, consulte en la Biblioteca.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Como propuestas de Extensión Bibliotecaria se realizan las siguientes actividades:

- Bajo el nombre "Un servicio diferente" la biblioteca lleva a cabo un programa de visitas guiadas y formación de usuarios autónomos de la información periodística sobre escuelas primarias y de nivel medio.
- En el blog de la Biblioteca encontrarán imágenes de las visitas.
- Charlas informativas en escuelas e instituciones que lo requieran acerca de los servicios de Biblioteca mediante explicaciones y técnicas sencillas se capacita a personas y/o alumnos de manera que puedan colaborar en la organización de una Biblioteca escolar, áulica o de otro tipo. Estos servicios pueden solicitarse telefónicamente.

NUEVAS TECNOLOGÍAS

La Biblioteca cuenta con equipamiento tecnológico que permite el acceso a los siguientes servicios:

- Consulta en línea de Bases de Datos propias
- Consulta en línea de Bases de Datos de todas las Bibliotecas de la UNL.
- Consulta de Bases de Datos en CD-Rom
- Consulta de Bases Multimedia
- Acceso a Internet desde la computadoras disponibles en la Sala de Lectura
- Servicio Wi-Fi: todo aquel que lo solicite podrá conectar a Internet cualquier computadora portátil en la Sala de Lectura. El personal de Biblioteca le facilitará la clave WEP de acceso.





Horarios de Atención:
Lunes a Viernes de 9.30 a 17.30 hs.

BIBLIOTECA POPULAR "BARTOLOME MITRE"

4 de Enero 1433 - Tel. (0342) 4596305 - 3000 Santa Fe - Argentina
E-mail: bibliomitre@gigared.com



FUNDADA EL 3 DE JUNIO DE 1907
REABIERTA POR INICIATIVA DEL ROTARY CLUB DE SANTA FE
EL 12 DE MAYO DE 2000

BIBLIOTECA POPULAR "BARTOLOME MITRE"

SERVICIOS:

- ENCICLOPEDIAS
- LIBROS DE TEXTO
- LITERATURA INFANTIL
- NOVELAS (Best Seller-Clásicos)

◦ C.D. Y VIDEOS EDUCATIVOS

- COMPUTACION
- INTERNET
- FOTOCOPIADORA
- SCANNER

ACTIVIDADES:

- MUESTRAS DE ARTE MENSUALES
- CONCURSO DE CUENTOS "JUVENILIAS LITERARIAS"
- CONCIERTOS DE TANGO
- YOGA