



**CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
BUENOS AIRES
ARGENTINA**

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Investigación

**Biblioteca Pública y Complejo Cultural Mariano Moreno de Bernal
Leonor Nayar**

Julio 2009

N° 006

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Mariana Sabugueiro

Nayar, Leonor.

Biblioteca Pública y Complejo Popular Mariano Moreno de Bernal. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2009.

ISSN 1852 - 6411

1. Biblioteca Pública. 2. Biblioteca Mariano Moreno. 3. Horario de Atención. 4. Usuarios. I. Título

Resumen

Esta biblioteca es una de las más importantes de la zona de Bernal. Tiene muchos usuarios, tanto socios como aquellos que no lo son. Las consultas diarias son demasiadas en relación a la cantidad de empleados con que cuenta el servicio de atención al usuario. Este breve estudio, que se desprende de un estudio mucho mayor que se ha realizado al respecto de este tema, pretende simplemente obtener algunos datos para brindar a la autoridad correspondiente referente a la necesidad de ampliar el horario de atención al público.

“Los servicios han de ser físicamente accesibles a todos los miembros de la comunidad. Esto requiere que los edificios de las bibliotecas públicas esté bien situados, con buenas condiciones de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado a los usuarios”.

Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, (1994)

Introducción

Antes de comenzar a desarrollar nuestro tema de investigación, queremos aclarar que en este Documento de Trabajo vamos a sintetizar la investigación que acabamos de concluir. Tenemos la intención de publicar la totalidad de la misma, con las diferentes etapas y desarrollo en un libro, por lo que simplemente, retomaremos algunos aspectos que nos parecen más interesantes en esta exposición.

La Biblioteca Mariano Moreno de Bernal se inició hace ya mucho tiempo cuando un grupo de vecinos redactó el primer acta que se iniciaba diciendo “Llevar la luz....” Estos vecinos consideraban que esa luz representaba el crecimiento intelectual constante, base de la prosperidad y el bienestar de los pueblos.

Este grupo de vecinos de Bernal fueron los fundadores de la Biblioteca de Bernal, dejaron el cimiento de lo que hoy se conoce como el Complejo Cultural Mariano Moreno.

La Biblioteca fue fundada el 21 de agosto de 1932 en la calle Belgrano 424 de la localidad de Bernal, partido de Quilmes, provincia de Buenos Aires. Sus comienzos, como el de todas las bibliotecas populares fue bastante duro y su crecimiento se dió por la buena predisposición de la población que comenzó a donar sus libros. Además, para solventar los gastos iniciales, se organizaron funciones cinematográficas y números artísticos. La Biblioteca, además de dedicarse a prestar libros de nivel primario, secundario y universitario, organizó un ciclo de conferencias a partir de 1943, contando con personalidades como Francisco Clariana, Esteban Cobo; celebró ciclos de música comentada sobre Bethoven, Schubert, Tchaikowsky, Moussorsky, Saint Sains. En 1955 se realizó la Exposición Bibliográfica de las Naciones Unidas y Exposición de Artes Plásticas, en colaboración con la Biblioteca Juan Manuel Estrada y el círculo Troyano de la localidad.

En 1937 obtuvo la adhesión de la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares, participó de la fundación de la Federación de Bibliotecas del Partido de Quilmes y hacia 1949 obtuvo la personería jurídica.

Además comenzó a publicar un Boletín llamado "Más libros" en el que publica artículos y editoriales con orientación informativa y cultural. Con el tiempo, se transformó en Asociación Cultural Mariano Moreno, con dos ramas importantes: la Biblioteca Pública y el Complejo Cultural. En poco tiempo el edificio fue muy chico y debieron mudarse a un espacio más amplio. A partir del 25º aniversario de su creación, deciden encarar un proyecto de mayor envergadura con el objetivo de brindar más a la comunidad. Para ello necesitaban adquirir un terreno, y que no fuese una donación, para que el donante no se sintiese dueño de la empresa. Así surge la idea de reunir a 1000 vecinos y que cada uno comprase 1m² de tierra en

cuotas, durante un año. De ese modo se hace posible la compra del predio disponible, se realiza un concurso público de anteproyectos en 1965 con un jurado integrado por arquitectos del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación, de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires y otros profesores. Este concurso fue ganado por Juan Manuel Cortizas y Asociados.

En 1974 se comienza a concretar el proyecto con la construcción con un aporte en el orden del 58% de la comunidad y un 42% gubernamental. Desde el punto de vista del modelo de institución, las políticas y estrategias para la acción del "Programa Modelo Experimental" se definieron a partir de los insumos proporcionados por un diagnóstico sociocultural de la población Bernal Don Bosco, que la Biblioteca encomendó a un equipo de investigadores. El trabajo contenía aspectos esenciales sobre actividades y necesidades de la población durante su tiempo libre, visión de la institución, representación social de la cultura, de la participación y del tiempo libre.

El edificio fue construido en la intersección de las calles Belgrano y 25 de Mayo, tiene 4650 m², consta de 4 plantas y 2 subsuelos iniciado en 1973 y habilitado en 1980.

Algunos datos sobre la Biblioteca

La Biblioteca se aloja en el primer piso, y se puede acceder a ella por las escaleras o por el ascensor. Sin embargo, en la planta baja se encuentra la Biblioteca Infanto-Juvenil, con una colección para los más chicos hasta el Polimodal. En el primer piso, se encuentra la colección principal que consta de unos 90.000 volúmenes, que están a disposición de los socios para retirar a domicilio o para los que no lo son, para consultar en sala. En un sector contiguo está la videoteca, donde es posible encontrar entre sus más de 1000 títulos desde una gran colección de filmografía clásica, hasta videos didácticos y los títulos de catálogo de la TV Educativa Iberoamericana, fueron donados por la embajada de

Canadá.. En el mismo piso se encuentra un amplio salón de lectura iluminado a través de sus enormes ventanales por luz natural y desde el techo por luz difusa a través de sus claraboyas. La sala tiene capacidad para albergar a 170 usuarios.

La Biblioteca Central del Complejo Cultural Mariano Moreno es una institución puesta al servicio de toda la comunidad. Posee para ello un acervo de más de 90.000 piezas entre libros, folletos, diarios, revistas y colecciones especiales.

Contamos también con material videográfico a disposición tanto del socio (como préstamo) y del usuario para ver in situ. Para ello tiene un sector especialmente diseñado para la cómoda visión del material consultado. Contando con varios televisores y videograbadoras.

La Biblioteca Infante – Juvenil, recibe a niños a partir de los 2 años, y a todos aquellos que aún conservan su espíritu de niños. Este espacio es ideal para:

- Aquellos que se animan a descubrir los distintos matices de la ficción /realidad de la literatura juvenil.
- Los que se inician en la lectura.
- Los escolares que comienzan a investigar.
- Los que se divierten y aprenden con libros de experimentos.
- Los amantes de los juegos.
- Los más chiquitos con los libros de imágenes.

Hay un rincón de lectura con almohadones para todas las edades y de diversos colores. Pueden acceder los niños de los colegios por medio del sistema de visitas guiadas, así como todos aquellos niños que concurren de la mano de sus padres o hermanos.

La biblioteca es de estantes abiertos, por lo que cada usuario puede acceder y elegir el libro que más le agrade. También se trata de resaltar la practica de

"hablar en voz baja", los buenos modales, y la solidaridad , y hacer del lugar donde trabajamos, leemos o jugamos, un sitio agradable, estimulante y respetuoso para todos. Salvo el sector de referencia que es asistido por un referencista, persona experta en búsquedas bibliográficas.

La misión de la Biblioteca es la de asistir al consultante, sea investigador, estudiante, docente, o lector aficionado, y suministrar al público en general información, documentación y asesoramiento en base al acervo bibliográfico general.

Se trata de una Biblioteca de acceso público en la que las consultas se satisfacen facilitando el material bibliográfico para ser examinado en el lugar con la sola presentación de un documento de identidad con foto así brindando en préstamo ese material para ser consultado en la Sala de Lectura o recurriendo a la fotocopidora. En su acervo podemos encontrar literatura de diferentes países, obras de teatro, biografías, libros de artes plásticas, fotografía, humanidades, ciencias exactas, y textos escolares de EGB y polimodal que son compartidos con la Biblioteca Infantil. También cuenta con textos universitarios, de química, matemática, derecho, medicina, educación, etc.

La investigación

¿Por qué realizar una investigación sobre esta Biblioteca? Entre otras cosas por qué es una de las más importantes de la zona, por el gran potencial de su colección, por la cantidad de personas que consultan diariamente su acervo, y finalmente, por un interés meramente personal, relacionado con nuestro paso por la Dirección de esta Biblioteca.

El objetivo general de este trabajo se centra en verificar la necesidad de extender el horario de atención al usuario, (aclaramos que partimos del preconcepto de

haber trabajado en este espacio y conocer bastante acerca de las necesidades de los usuarios habituales de la Institución).

Los objetivos específicos se relacionan con:

- La frecuencia con que los usuarios concurren a la Biblioteca
- Establecer los horarios de mayor concurrencia
- Conocer las necesidades de los usuarios en cuanto al horario de atención al público
- Consultar la posibilidad de ampliar el horario de atención

Nuestra hipótesis de partida es que es necesario ampliar el horario de atención al público.

Consideramos que la Biblioteca debería abrir sus puertas a partir de las 9 de la mañana hasta las 22 horas. Esto se basa en la cantidad de usuarios que provienen de establecimientos primarios, secundarios y terciarios de la zona, así como de aquellos que consultan su acervo y provienen de otras zonas aledañas a la Biblioteca.

Antecedentes

A continuación mencionaremos algunos trabajos que han puesto énfasis en el tema del horario de atención al público en diferentes Bibliotecas Públicas. De todos modos queremos mencionar que en Argentina este tema no es tratado y parece carecer de importancia para los profesionales de Ciencias de la Información.

En el Boletín de ANABAD (1974) se detalla que en la Orden del Ministro Italiano de Instrucción Pública se señala que en Italia la Biblioteca Pública constituye:

“un elemento de elevación cultural y verdadera puesta al día o educación permanente para todos”.¹

Entre otras cosas el Ministro Secretario de Estado para la Instrucción Pública ordena:

“Ofrecer un horario de servicio público adecuado a las dimensiones de la localidad y asegurar a los usuarios la atención por personal cualificado durante todo el horario.”²

Suaiden (1993) ha investigado el problema de que en Latinoamérica las Bibliotecas Públicas no realicen un trabajo eficaz en pro de la comunidad. El autor considera que estos países enfrentan problemas como la desnutrición de sus niños, los bolsones de pobreza, problemas económicos, la deuda externa, la mortalidad infantil, etc. Todos estos problemas relegan a un segundo plano los sectores de cultura y sociedad, por esa situación la Biblioteca Pública se desarrolla gracias a la determinación y creatividad de los bibliotecarios que ven a su institución como agente transformador de la sociedad. Así las bibliotecas sufren de graves problemas económicos, recursos humanos no siempre adecuados, falta de interés por parte de las Autoridades y problemas relativos a la planificación de actividades y servicios de divulgación.

Lo que nos interesa rescatar de este trabajo es la afirmación del autor sobre por qué no concurren los usuarios a las Bibliotecas Públicas y dice que es hora de que los bibliotecarios, así como otros profesionales como sociólogos y psicólogos investiguen las barreras que separan a los no usuarios de la Biblioteca Pública. Entre otros problemas que enumera como el económico, o sea la necesidad de las personas de tener más de un trabajo, dice que los bibliotecarios deben reconocerse culpables por no prolongar el horario de atención al público.

¹ p. 41.

² p. 42.

Guerrero Nolasco (2002) introduce el concepto de servicio proactivo en las Bibliotecas Públicas, por ese motivo le interesa que los bibliotecarios se perfeccionen, teniendo en cuenta las repercusiones sociales que conlleva el buen o mal desempeño de su trabajo con vías a convertirlo en servicio proactivo, de esta manera el usuario siempre estará tentado a regresar por que ha evaluado que el servicio que le han suministrado es de calidad.

Para concluir este apartado, nos pareció adecuado incluir el inciso 3 del artículo 5 del Decreto 24/1995 de los Centros Bibliotecarios de Galicia, que dice lo siguiente:

“Las bibliotecas públicas nodales deberán contar con personal suficiente para cubrir debidamente este servicio y llevar a cabo las tareas técnicas que les correspondan, en horario de mañana y tarde, con un mínimo de 35 horas semanales de apertura al público, y a ser posible durante seis días a la semana, pudiendo durante el verano adoptar horario continuado de mañana. La dirección técnica de estos centros deberá estar desempeñada por funcionarios de los cuerpos especiales para bibliotecas, archivos y museos de la Xunta de Galicia.”

Marco teórico

Consideramos que el horario de atención al público de esta Biblioteca es insuficiente para que las personas puedan acercarse y consultar el material que les es necesario para sus estudios o para su trabajo.

En las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas de España (2002), dice que:

“El horario de servicio y atención al público de una biblioteca es un elemento esencial para que la comunidad pueda hacer un uso eficaz de los recursos, servicios y prestaciones que proporciona la biblioteca.

Al planificar el horario de servicio y atención al público es necesario tener en cuenta la forma de vida de los ciudadanos de la comunidad de referencia e intentar que sus instalaciones permanezcan abiertas el mayor tiempo posible, en beneficio de la mayoría.

La biblioteca debe buscar el adecuado equilibrio entre las necesidades de los distintos grupos de usuarios, sus propios objetivos y los servicios que vaya a proporcionar.”

Obiols (2002), por su parte dice que:

“El incremento de usuarios de las bibliotecas se explica también por un constante aumento de los horarios de los centros y por las numerosas actividades que se han impulsado en los últimos años y que han atraído a un público variado, que abarca desde los más pequeños hasta jubilados”.

Ya a través de estos papers podemos ver la importancia que el horario tiene para los usuarios. Recordemos que muchos de nuestros usuarios trabajan y estudian y el horario que tiene esta biblioteca es muy reducido, tanto en la semana (de 13 a 19 hs.) como en el día sábado (de 9 a 13 hs.), lo que perjudica a mucha gente que necesita consultar su acervo.

De igual manera, en las bibliotecas municipales de Gijón, España, llevaron a cabo diferentes proyectos que permitieron con gran éxito social y de público, la ampliación de los horarios de biblioteca, recibiendo esto gran aceptación, lo cual quedó demostrado por el incremento de asistencia y las nuevas inscripciones de socios.

La Biblioteca de La Rioja (2004), por ejemplo, abre los fines de semana de 10 a 14 hs. y de 17 a 20 hs., mientras que de lunes a viernes atiende en horario de 8.15 hs. a 21.15 hs. de forma ininterrumpida.

También en España, muchas bibliotecas modifican su horario en épocas especiales como en períodos de examen, en vacaciones, por eventos especiales, etc.

Latorre – Coloma (2006) dicen que:

“...el horario de la biblioteca debe responder a los intereses de los usuarios y en ocasiones, ocurre que, ante instalaciones nuevas, los responsables deciden rentabilizar la inversión implantando horarios muy amplios que se adaptan bien a los intereses de los usuarios más variados (ampliación del horario matutino, alargamiento del horario vespertino, horario nocturno para estudiantes, etc.).

Finalmente, queremos comentar que en Argentina en nuestro país, desde el punto de vista legal se estableció en la provincia de Buenos Aires, por medio del decreto Ley N° 9319/79 en su art. 14, punto f), que las bibliotecas públicas deben estar habilitadas al público no menos de 30 hs. semanales en horario a determinar según los intereses zonales; en cambio, la Ley N° 1515 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, establece que las bibliotecas estarán habilitadas al público no menos de 20 hs. semanales y no menos de 10 meses al año.

Metodología

Hemos decidido emplear la metodología cualitativa, si bien es más trabajosa los resultados son mucho más adecuados a la problemática que estamos abordando ya que podemos recoger la opinión de los protagonistas, o sea, de los usuarios.

La investigación cualitativa atraviesa diversas disciplinas, participa de una gran variedad de discursos o perspectivas teóricas y engloba numerosos métodos y estrategias de recogida de datos. Esta riqueza denota el alcance y complejidad del enfoque cualitativo en el abordaje de la investigación en bibliotecología.

Taylor y Bogdan (2000) estimulan el uso de la metodología cualitativa ya que los seres humanos son materia significativa, y tienen ideas, sentimientos y motivos internos, por lo tanto, esta metodología es valiosa para recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conducta de las personas sometidas a la investigación. La observación descriptiva y las entrevistas son tan antiguos como la historia escrita. Este es el método empleado por Heródoto, considerado el Padre de la Historia.

Nuestro universo está constituido por todos los usuarios de la Biblioteca y nuestra muestra por los 5 primeros usuarios que han concurrido a la Biblioteca el 26 de marzo de 2009 entre las 15 y las 19 hs. Y los 5 primeros usuarios que han concurrido el 7 de abril de 2009 en el mismo horario.

Entendemos que no se trata de una muestra representativa, sin embargo, es suficiente para tener una tendencia de sus necesidades relacionadas con el horario de atención de la Biblioteca.

Para realizar nuestras entrevistas hemos confeccionado una grilla con las preguntas que consideramos más importantes para realizar a los usuarios:

1. ¿Cuál es su ocupación?
2. ¿Empleó los servicios de la Biblioteca asiduamente en los últimos meses de este año?
3. ¿Cuáles son los motivos por los que emplea esta Biblioteca?
4. ¿Opina que el horario de atención al público de la Biblioteca es adecuado?
5. ¿Le interesaría que el mismo fuera más amplio?
6. ¿Le parece correcto petitionar ante la autoridad que corresponda dentro de la Biblioteca, la posibilidad de ampliar el horario de atención al público?

Análisis de los resultados

A partir de los datos que hemos recogido podemos arribar a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los entrevistados son estudiantes 95%, el 5% restante son graduados universitarios que concurren a la Biblioteca en busca de material que les permita despejar algunas dudas y jubilados que buscan literatura recreativa.

El 60% concurre semanalmente en busca de material para sus estudios, mientras que el 25% concurre una vez al mes, el resto de la muestra lo hace de manera más esporádica, cada dos o tres meses.

El 95% emplea la Biblioteca por motivos relacionados con sus estudios y el 5% restante para leer por placer o buscar algún tema específico relacionado con su profesión.

El 98% considera que el horario de la Biblioteca no es adecuado.

En igual proporción les interesaría que la Biblioteca funcione entre las 10 de la mañana hasta las 21 hs.

Un 65% estaría dispuesto a petitionar ante las Autoridades la ampliación del horario.

En una charla informal con el personal de la Biblioteca, ellos son conscientes de la necesidad de la gente y estarían dispuestos a trabajar más horas pero consideran que sería justo que se les abone un salario más elevado a cambio. Sin embargo, también comentan, que la Institución no puede por el momento ofrecerles una retribución más acorde por lo que ven poco factible la amplitud del horario de atención al público.

Conclusiones

Nos encontramos con un panorama complejo ya que si bien el personal podría dedicar más horas al trabajo en la Biblioteca, la Institución no cuenta con fondos

suficientes para afrontar los gastos que demandaría tener abierto el lugar por más tiempo. Por otra parte, los usuarios necesitan concurrir en horarios en los que la Biblioteca no atiende porque sus ocupaciones muchas veces coinciden con el horario de atención de la Biblioteca, por este motivo piden concurrir a partir de las 17 o 18 hs. Y es mínimo el aprovechamiento que pueden realizar del lugar.

Por el momento no hay posibilidad de satisfacer la necesidad de los usuarios y del personal de la Biblioteca, aunque consideramos que sería necesario. Ambos argumentos son válidos.

Se podría tener en cuenta la posibilidad de recurrir a las Autoridades Municipales a fin de que estos pudieran proveer recursos tangibles e intangibles para que la Biblioteca permanezca abierta por más tiempo.

Consideramos y recomendamos que entre las Autoridades y el personal lleguen a un acuerdo para posibilitar una mejor atención del usuario.

Bibliografía

“Bibliotecas de Gijón, abiertas hasta el amanecer” (2000). En: *Correo Bibliotecario. Sumario 41. Abril 2000*. Consultado el 12 de marzo de 2009. Disponible en:

http://www.bcl.jcyl.es/CORREO/plantilla_seccion.php?id_articulo=1079&id_seccion=3&RsCorreoNum=72

Decreto 24/1995, dc 20 de enero, por el que se regulan los centros bibliotecarios fijos (DOG del 2 de febrero). Consultado el 12 de marzo de 2009. Disponible en: <http://www.bne.es/es/LaBNE/Adquisiciones/DepositoLegal/Legislacion/OtrasDisposicionesAutonDepositoLegal/index19.html>

Guerrero Nolasco, E. (2002). Servicio Proactivo para Bibliotecas Públicas. Ponencia propuesta en el 2º Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, en la

ciudad de Guadalajara Jalisco, México, Septiembre de 2002; organizado por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Dirección General de Bibliotecas. Secretaría de Jalisco.

“Horarios”. (2002) En: Pautas sobre los servicios de las Bibliotecas Públicas de España. Ministerio de Educación, Cultura y deportes; Comunidades autónomas y Federación española de municipios y provincias. Leyre, abril 2002. Consultado el 12 de marzo de 2009. Disponible en: http://www.193.145.24.80/documentos/pautas_servicios.pdf

“La Biblioteca de La Rioja abierta los fines de semana” (2004). En: *Correo bibliotecario. Sumario 72. Enero-Febrero 2004*. Consultado el 12 de marzo de 2009. Disponible en: http://www.bcl.jcyl.es/correo/plantilla_seccion.php?id_articulo=927&id_seccion=3&RsCorreoNum=41

“La biblioteca pública en Italia. Un ejemplo a considerar”. (1974). En: Boletín de ANABAD, año XXIV, 1-2, 41-48.

Latorre Zacarés, I.; Coloma, R. (2006). “Bibliotecas públicas españolas, sociedad de la información y futuro”. En: *Anaqueles: Boletín de libros, archivos y bibliotecas de Castilla-La Mancha*, 32, Noviembre 2005/Enero 2006.

Obiols, Isabel: (2002). “Las visitas a las bibliotecas de Barcelona llegan a 2,3 millones” En: *El País.com Cataluña*. 19/01/2002. Consultado el 12 de marzo de 2009. Disponible en: <http://www.elpais.com/articulo/cataluna/visitas/bibliotecas/Barcelona/crecen/31/>

Suaiden, E. J. (1993). “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. En: *Investigación Bibliotecológica*, 6, 13, 20-29.

Taylor, S. J.; Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.