



## World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004  
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

---

**Code Number:** 070-S  
**Meeting:** 81. Government Libraries  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

*“El rol de la capacitación en Información en una democracia; cómo pueden ayudar las bibliotecas gubernamentales”*

### **Construyendo equidad en el acceso a la información desde el sistema educativo para la formación de futuros ciudadanos**

Autores: Lic. **Graciela Perrone**, Lic. **Silvia Mei**, Lic. **Graciela Rodríguez**

Presentación a cargo de: Lic. **Graciela Perrone**

Biblioteca Nacional de Maestros  
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología  
Pizzurno 953 PB - C1020ACA  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina  
Tel: (5411) 4129-1275  
[bnminfo@me.gov.ar](mailto:bnminfo@me.gov.ar)

---

#### **Abstract:**

*La Biblioteca Nacional de Maestros, perteneciente al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Argentina e integrante de distintas redes nacionales e internacionales, orienta sus acciones receptando las inquietudes de los ciudadanos con sus demandas de información y conocimiento, sus sugerencias, sus requerimientos, y las expectativas de encontrar en sus instalaciones la respuesta esperada.*

*Los objetivos trazados por la institución como biblioteca gubernamental y especializada son : conservar, producir, diseminar y administrar información sobre educación, actualizada y en tiempo real que permita a todos aquellos actores involucrados de una manera u otra con el quehacer educativo, hacer uso de la misma en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, utilización en el aula y en la biblioteca.*

*Por otra parte sus acciones se amplían hacia las redes federales y hacia el desarrollo de sistemas jurisdiccionales de bibliotecas escolares y especializadas. Su compromiso está dirigido a acompañar a todas estas instituciones, avanzando hacia la democratización en el acceso a la información y el conocimiento en ámbitos de calidad y mejora continua.*

*En este sentido, su trabajo se encuentra enmarcado desde la última década, en la cultura de la calidad total, ya que se tiene el convencimiento que toda institución gubernamental debe modernizar su gestión, incrementando su capacidad para transformarse en un organismo receptivo a las demandas de los clientes-ciudadanos y, particularmente para mejorar la calidad de su relación con ellos.*

*Con el propósito de lograr efectividad y transparencia en su gestión, la BNM participa desde el año 2001 del Proceso de Reforma del Estado instrumentado por la Subsecretaría de la Gestión Pública, a través de la implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano<sup>1</sup>. Como resultado de su aplicación, ha sido distinguida, durante los últimos dos años, con el Diploma de Honor a “la institución del Estado que mejor ha desarrollado los objetivos fijados por el programa”, lo que se traduce en el cumplimiento efectivo de altos estándares de calidad en la prestación de los servicios; privilegiando la capacitación en información y participación de los usuarios-ciudadanos. Para ello, se han utilizado distintos mecanismos institucionales, como estrategias de involucramiento, motivación y compromiso de los mismos, quienes se han convertido en protagonistas de las decisiones que afectan la gestión y prestación de los servicios.*

*Entre las técnicas de participación ciudadana se han implementado: grupos focales, comité de usuarios, foros virtuales, buzones de sugerencias, entre otros, lo que dio como resultado usuarios autónomos, reflexivos, exigentes y con un alto grado de participación dentro de la organización.*

*Este modelo se ha replicado como experiencia piloto en bibliotecas populares y escolares (130 en total) en tres provincias: Buenos Aires, Chaco y Salta. Cada una de ellas elaboró su Carta de Servicios durante el año 2003.*

*“La biblioteca de los maestros” demuestra con esta propuesta institucional que el Estado puede proveer, de esta manera, capacitación en información de calidad a los ciudadanos que con su contribución y consenso permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión pública.*

## Ponencia:

### Introducción:

El papel de las bibliotecas públicas en la participación de la formación cívica del ciudadano es parte esencial de su génesis organizacional. Por un lado, no existe formación cívica y generación de competencias para un ciudadano informado, reflexivo, crítico y participativo sino se crean aptitudes para el desarrollo de un lenguaje y escritura expresiva y autónoma. Desde esta arista, las bibliotecas han brindado la oportunidad de encender, profundizar y perpetuar la trama intelectual que permite construir las herramientas cognitivas de sus usuarios aún desde las edades más tempranas, estuvieran éstos transitando o no por los canales de la educación formal.

Por otro lado, y en forma paralela, esta trama intelectual es la que ha permitido a los ciudadanos desde estas mismas instituciones, familiarizarse con el acceso y el uso de la información, así como incorporarlo como un derecho esencial y necesario para la participación en la vida de una sociedad democrática.

En las sociedades con vida institucional de larga data, en donde las instituciones han crecido y cambiado sin interrupción, al ritmo de un desarrollo histórico propio y en marcos democráticos, la posibilidad de estar informado, de conocer derechos y obligaciones, de poder tener acceso a los instrumentos de participación cívica y de generar redes ciudadanas de acción colectiva, han tenido un desarrollo paralelo en la evolución histórica de los perfiles ciudadanos. Esto ha permitido una mayor consolidación en proporción al grado de ejercicio de las libertades individuales y el cumplimiento de la ley en esas sociedades.

En los países más jóvenes o en aquellas sociedades que han sido sometidas a interrupciones institucionales, donde los constructos de la democracia se han visto teñidos por períodos de autoritarismo y en donde las reformas del Estado han sido incipientes o superficiales, la necesidad de construir espacios para brindar un acceso a la información con equidad a todos los ciudadanos, es crucial para fortalecerlos en la participación y defensa de sus derechos y deberes como integrantes de una sociedad política y cívica participativa.

En estos países la generación de ciudadanos conscientes del significado que tiene su poder ciudadano en términos de modelar, con las distintas formas participativas, políticas y civiles, la propia defensa de sus intereses básicos y generales, necesita estar acompañada además por acciones de alfabetización tradicional y digital que, desde la misma escuela y desde las bibliotecas escolares y públicas, rompan el círculo vicioso inicial de la exclusión intelectual y permitan a los individuos a través del acceso a la información pertinente convertirse en usuarios activos de la democracia.

Durante la llamada generación del ochenta en el siglo diecinueve, estadistas y políticos en nuestro país diseñaron un proyecto de Nación donde la construcción de la vida cívica e intelectual de nuestro pueblo era crucial para afianzar un futuro de bienestar y calidad de vida en tierras tan ricas y con tanto potencial humano. La fundación de escuelas y bibliotecas era parte de la estrategia de construir una fuerte ciudadanía informada y con conocimientos cívicos que fortalecieran una Nación libre y soberana.

En ese contexto, en 1870, nació la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) en el marco legal de la Ley 1420 y dentro de un proyecto de construcción de un sistema educativo y de información. El mismo estaba dirigido a los docentes como modelos transmisores de conocimientos e información hacia los niños que conformarían los futuros ciudadanos de la Nación.

Después de décadas de intermitente inestabilidad institucional en nuestro país y con el advenimiento de nuevos gobiernos democráticos -en una nueva década del ochenta pero esta vez en el siglo veinte- sumado, a la necesidad de integrarse en la sociedad global, la educación y la información a través de las escuelas y las bibliotecas vuelven a resurgir como instituciones prioritarias, con el objetivo de retomar y reconstruir escenarios de una ciudadanía plenamente informada y activa.

En este nuevo contexto, la BNM asume también su rol proactivo en la formación de usuarios con capacidades reflexivas y críticas, como así también, colaborando en

su acceso a la información con los docentes del país para que se transformen en agentes multiplicadores de ciudadanos competentes.

Veamos como desde sus espacios in-situ o virtuales o a través de sus programas especiales la BNM construye redes de usuarios que desarrollan competencias para el acceso y el uso de la información, y apoya su desarrollo en forma temprana desde las bibliotecas escolares. El propósito es que, en un futuro, sean los actuales docentes y alumnos quienes exijan calidad y equidad en la provisión de bienes y servicios públicos, lo que obligará a las instituciones, a proseguir un camino de mejora de su calidad y estabilidad institucional.

### Capacitación en información al ciudadano

La BNM, perteneciente al Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MECyT) de la Argentina e integrante de distintas redes nacionales e internacionales, orienta sus acciones recepcionando las inquietudes de los ciudadanos con sus demandas de información y conocimiento, sus sugerencias, sus requerimientos, y las expectativas de encontrar en sus instalaciones la respuesta esperada.

Los objetivos trazados por la institución como biblioteca gubernamental y especializada son: conservar, producir, diseminar y administrar información sobre educación, actualizada y en tiempo real que permita, a todos aquellos actores involucrados de una manera u otra con el quehacer educativo, hacer uso de la misma en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, utilización en el aula y en la biblioteca.

Por otra parte, sus acciones se amplían hacia las redes federales y hacia el desarrollo de sistemas jurisdiccionales de bibliotecas escolares y especializadas. Su compromiso está dirigido a acompañar a todas estas instituciones, avanzando hacia la democratización en el acceso a la información y el conocimiento en ámbitos de calidad y mejora continua.

En este sentido, su trabajo se encuentra enmarcado desde la última década, en la cultura de la calidad total, ya que una organización inteligente es una organización que aprende, es un ámbito donde las personas descubren como crean su realidad y como pueden modificarla. Este paradigma favorece el crecimiento de cada uno de los miembros que la componen y desarrolla el Capital Intelectual que es el que agrega valor a la organización, ya que las organizaciones adquieren y acumulan conocimientos que se manifiestan en la creación o perfeccionamiento de nuevos productos y servicios, los cuales son utilizados en la capacitación en información al usuario. Toda institución gubernamental debe modernizar su gestión, incrementando su capacidad para transformarse en una institución receptiva a las demandas de los clientes-ciudadanos y, particularmente, para mejorar la calidad de su relación con ellos.

En este sentido y con el propósito de lograr efectividad y transparencia en su gestión, la BNM participa desde el año 2001 del Proceso de Reforma del Estado instrumentado por la Subsecretaría de la Gestión Pública, a través de la implementación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano. Como resultado de su aplicación, ha sido distinguida, durante los últimos dos años, con el Diploma de Honor a “la institución del Estado que mejor ha desarrollado los objetivos fijados por el programa”, lo que se traduce en el cumplimiento efectivo de altos estándares de calidad en la prestación de los servicios. Distinguimos entre otros: **tiempo de**

**respuesta** en la satisfacción de: consultas de material in situ, solicitudes de préstamos interbibliotecarios, consulta de referencia especializada, accesibilidad para la consulta en Estantería Abierta, **accesibilidad** en la consulta remota del sitio Web a nuestras Bases de Datos, **capacidad de respuesta** a las solicitudes de préstamo a domicilio; **nivel de satisfacción** del usuario tanto in situ como remoto, **competencia** de nuestros bibliotecarios en la adecuada orientación al usuario en la búsqueda del material bibliográfico requerido.

En todo momento la BNM privilegia en su accionar la **capacitación en información y participación de los usuarios-ciudadanos**. Para ello, se utilizan distintos mecanismos institucionales, como estrategias de involucramiento, motivación y compromiso de los mismos, quienes se han convertido en protagonistas de las decisiones que afectan la gestión y la prestación de los servicios.

El propósito que nos guía es la formación de usuarios exigentes, reflexivos, autónomos, quienes se apropian de las distintas instancias de información y aprendizaje que les brinda la institución, solicitando nuevos requerimientos con mayor grado de complejidad.

El **usuario presencial** tiene la posibilidad de realizar búsquedas directas del material deseado, ampliando la visión sobre la temática requerida a partir del encuentro con otros autores. Esta cercanía física, táctil y visual con el material bibliográfico permite además, generar competencias de búsqueda y herramientas cognitivas de selección, categorización y discriminación de contenidos.

Por otro lado, el accionar de la BNM se complementa con la formación del **usuario remoto** quien accede a todas las posibilidades que le ofrece nuestro sitio Web. El mismo ha sido especialmente diseñado de manera ágil y amigable, garantizando una visualización actualizada del catálogo y de los contenidos ofrecidos a través de diversas opciones, que permiten la diversificación y actualización de las prácticas pedagógicas. Entre dichas opciones se encuentran: Paquetes de Contenidos que incluyen libros antiguos con propuestas didácticas de aplicación en el aula; Rincón del Editor, un espacio destinado a presentar las obras donadas por editoriales a nuestra institución. Además, el usuario cuenta con: Hemeroteca Digital; Documentos de educación y legislación educativa producidos por el Ministerio; Libros de lectura; Libros de Historia de la Educación Argentina; Exposiciones Virtuales; Sitios de Interés Educativos.

En relación a la **metodología de participación ciudadana** implementada se puede hacer referencia a: a) encuestas de satisfacción de usuarios, b) grupos focales, c) comité de usuarios, d) foros virtuales, e) sistema de sugerencias, quejas y reclamos; lo que dio como resultado usuarios integrados a la organización, comprometidos y motivados para ser co-protagonistas de las decisiones que afectan la gestión y prestación de los servicios.<sup>2</sup>

a) Para conocer lo que piensan y sienten los usuarios ciudadanos, lo mejor es preguntarlo. En efecto, las necesidades y percepciones son difíciles de observar externamente. Para ello se requiere la realización de técnicas cuantitativas y cualitativas destinadas a preguntar acerca de lo que se quiere saber. Nuestra institución aplica las encuestas de satisfacción de usuarios a una muestra de nuestra población asistente en forma anual.

b) Estos pequeños grupos de discusión coordinados por especialistas de la BNM, se realizan dos veces al año con participantes especialmente seleccionados por su frecuencia en el uso de los servicios que brinda la institución.

c) Se eligen usuarios frecuentes de cada área de prestación de servicios, a quienes se les distribuye un cuestionario con estándares de cumplimiento comprometidos. Ellos de esta manera realizan un monitoreo de los mismos e informan los resultados para ver si es necesario realizar ajustes. Esta técnica es aplicada semestralmente.

d) El Foro Virtual funciona dentro del Proyecto BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina) para la comunidad Aguapey y fue creado para generar una instancia por medio de la cual todas las personas que forman parte de la misma puedan dejar sus inquietudes en relación a temas de gestión, bibliotecológico e informático.

e) Este sistema se instrumenta a través de la implantación de un Buzón de Sugerencias instalado en cada área de servicio. Diariamente se recogen las sugerencias y/o reclamos y se procesan para dar respuesta al usuario. Esto permite conocer sus expectativas y necesidades, adoptando medidas preventivas y correctivas.

### Compartiendo nuestra experiencia

El Proyecto BERA surge a partir de la demanda de las redes de bibliotecas existentes en cada jurisdicción y de aislados esfuerzos individuales en diferentes escenarios escolares, como necesidad de generar un espacio nacional de referencia que articule acciones de sistematización y normalización para esta área.

Está sustentado en el Convenio Marco de “Desarrollo y optimización de las unidades de información del Sistema Educativo” y avalado por las distintas jurisdicciones educativas a finales del año 2002. Representa una modificación sustancial de las Políticas Públicas en relación a la gestión de la información y el conocimiento dentro del sistema. Orienta sus acciones hacia la democratización del acceso a la información, la construcción de la ciudadanía y el afianzamiento de valores ligados a la solidaridad, cooperación e identidad nacional.

Las bibliotecas escolares como generadoras de competencias para la formación de una ciudadanía participativa, son pensadas como espacios de equidad, mediación y construcción del conocimiento, atendiendo a la diversidad de los ritmos del aprendizaje en un entorno innovador.

Como parte integrante de este proyecto la BNM lleva a cabo acciones de capacitación en torno a 4 ejes: técnico-bibliotecológico; gestión del conocimiento; pedagógico; biblioteca y comunidad. En relación a este último, y con el propósito de transferir la experiencia recogida en nuestra institución con la implantación del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, se desarrollan diversas acciones.

Con el fin de elaborar Cartas de Servicios en las diversas bibliotecas escolares y de impartir conocimientos teórico-prácticos acerca de la política y gestión de calidad en dichas instituciones, se implementaron como experiencia piloto talleres en 130 bibliotecas provinciales, populares y escolares pertenecientes a las provincias de Buenos Aires, Chaco y Salta. Las bibliotecas asumen el compromiso público en relación a sus usuarios de respetar estándares de calidad y realizar mejoras en la prestación de los servicios, cuyos principios rectores son: igualdad, imparcialidad, continuidad, participación, información, calidad y transparencia.

“La biblioteca de los maestros” demuestra con esta propuesta institucional que el Estado puede proveer, de esta manera, capacitación en gestión de la información y el desarrollo de procesos de calidad en los servicios, destinados a los ciudadanos que con su contribución y consenso permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión pública.

---

<sup>1</sup> Las dos Cartas Compromiso con el Ciudadano pueden ser consultadas en el sitio Web de la BNM: <http://www.bnm.me.gov.ar>.

<sup>2</sup> Como señala Peters, T. “ Más que escuchar a los usuarios, interactuar con ellos. Y, de manera consistente, más que usuarios satisfechos, usuarios comprometidos. Los usuarios satisfechos siguen siendo independientes de la organización...los clientes comprometidos se vuelven interdependientes”. Reinventando la Excelencia. Ediciones B, España. 1993.

## Bibliografía

- ACHERMAN, H.A.: “Quality assessment by peer review”, en Higher Education Management. 2, 1990, 179-192.
- ALVAREZ, Manuel: “El liderazgo de la Calidad Total”. Barcelona, Praxis, 1998.
- BEARE, M; CARDWELL, B.J: “Cómo conseguir Centros de Calidad”. Madrid, La Muralla, 1992.
- BERNILLON, A. y CERUTTI, O.: “Implantar y gestionar la Calidad Total”. 2º ed., Barcelona, Gestión 2000, 1993.
- CIDEDEC: “Gestión del conocimiento y capital intelectual”. Donostia: CIDEDEC, 2000.
- DIEZ HOCHLEITNER, R.: “Educación y Desarrollo. Aprender para el futuro. Madrid, Fundación Santillana, 1995.
- FLORES DE LA FUENTE, M.: “Gestión del conocimiento y bibliotecas: el reto impostergable para un pleno desarrollo”. 2003. Disponible en: [http://www.metabase.net/metarecursos/documentos/Gestion\\_del\\_conocimiento.pdf](http://www.metabase.net/metarecursos/documentos/Gestion_del_conocimiento.pdf)
- GALGANO, A.: “Calidad Total”. Madrid, Díaz de Santos, 1993.
- LOPEZ RUPEREZ, F.(1994): “La gestión de calidad en educación”. Madrid, La Muralla.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H.: “La organización creadora de conocimiento”. S.I.: Oxford University Press, 1999.
- PEREZ JUSTE, R; LOPEZ RUPEREZ, F.: “Hacia una educación de calidad”. Madrid, Narcea, 2000.
- PONJUAN DANTE, G.: “Gestión de Información, gestión del conocimiento... gestión del futuro. Ciencias de la Información”, La Habana 30(3):43-53, septiembre 1999.
- PISCITELLI, A.: “Ciberculturas en la era de las máquinas inteligentes. Buenos Aires, Paidós, 1995.

- 
- RICO, Rubén Roberto: "Total Customer Satisfaction". Buenos Aires, Macchi Grupo Editor, 1998.
  - RICO, R. y HERMIDA, J. "Calidad Estratégica Total Aplicada". TQM Process, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1992.
  - RODRIGUEZ, G., GIRALDO, C.: "Certificación de Calidad para la Biblioteca Pública: una experiencia para compartir" 69 th.IFLA General Conference and Council. Berlín, 1-9 agosto de 2003.
  - SCHARGEL, F.: "Cómo transformar la educación a través de la gestión de la Calidad Total". Madrid, Díaz de Santos, 1997.
  - SECRETARIA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO: "Programa Carta Compromiso con el Ciudadano". EUDEBA, 2001.