



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: 163-S
Meeting: 131. Public Libraries with Statistics & Evaluation
Simultaneous: -
Interpretation: -

Los no usuarios: ¿cómo llegar a ellos en nuestras comunidades?

ANALÍA CAÑIBANO and
PATRICIA BARGERRO

(Public Library 'Domingo F. Sarmiento',
General Villegas, Buenos Aires, Argentina)
E-Mail: [acanibano @servicoopsa.com.ar](mailto:acanibano@servicoopsa.com.ar)

Resumen

Esta ponencia trata de mostrar el desarrollo del trabajo en red de una Biblioteca Pública y Popular en un área rural como es la pequeña ciudad de General Villegas, en la provincia de Buenos Aires, en la Argentina. Si bien fue fundada en 1935, recién en los ochenta comenzó a implementar una política de acercamiento a nuevos usuarios como el público infantil. En los comienzos del siglo XXI continúa trabajando con diferentes públicos, un nuevo edificio se está construyendo a raíz de las crecientes actividades que se llevan adelante y además se concibe a la Biblioteca como un sitio de aprendizaje permanente equipado con la última tecnología. Esta nueva etapa está liderada por la filosofía de la calidad total. Y por el desafío de contribuir al logro de la equidad teniendo en cuenta los públicos a los que presta sus servicios y el aporte que debe brindar para disminuir la brecha entre aquellos que tienen acceso a los modernos sistemas de información y los que están marginados de estos beneficios.

1.- Historia y localización de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas

El partido de General Villegas, se encuentra a 500 km de la ciudad de Buenos Aires, posee alrededor 30.000 habitantes, de los cuales la mitad viven en la ciudad cabecera. El resto de la población se reparte entre la zona rural y nueve localidades con una población que va de los 300 a los 2.000 habitantes. Posee establecimientos de educación primaria, secundaria, terciaria y un Centro de Educación Abierta Municipal (CEAM) que ofrece carreras de grado y postgrado a distancia a través de las modernas tecnologías de la información, como clases satelitales y tutorías por Internet.

La actividad fundamental de la región es la agrícola ganadera, y en algunas zonas, la producción láctea. Cuenta con una moderna planta aceitera, de capitales multinacionales pero

que emplea en forma permanente sólo a unas 30 personas. La salida laboral de la población está relacionada con estas actividades y con la docencia, el comercio y el empleo público.

La Biblioteca Pública “Domingo F. Sarmiento” nació como biblioteca popular el 25 de agosto de 1935, como resultado de la inquietud de un grupo de vecinos. En la década de 1960 quedó acéfala, perdió su personería jurídica y, sin soluciones visibles fue cerrada. Contaba en ese momento con cerca de 2.000 volúmenes. Su fondo quedó abandonado y gran parte de él perdido. En 1966 la Municipalidad se hizo cargo de ella y designó una comisión para que la atendiera.

Funcionó en varios edificios de la ciudad alquilados hasta que, en diciembre de 1983 la Municipalidad inauguró el local para ella construido, en el cual se encuentra actualmente, pero está en ejecución un nuevo espacio adaptado al vertiginoso crecimiento que experimentó durante la gestión de Susana Cañibano (1983-1998)

Asimismo el lugar al que se trasladó en los años 80 resultó pequeño al poco tiempo, tanto para albergar la colección como para permitir el desarrollo de las actividades que empezaron a realizarse.

Lamentablemente la prematura ausencia de Susana Cañibano (1998) fue un cimbronazo para toda la comunidad. Su obra la trascendió. Transmitió su pasión por la tarea bibliotecaria a todos los que trabajaron con ella. No supo de mezquindades a la hora de formar al personal. Fue así que durante la gestión de Patricia Bargeró (1998 hasta la actualidad) la Biblioteca siguió trabajando, incorporando nuevas actividades y propuestas.

Actualmente desde el Municipio se está llevando adelante una política de mejoramiento de la calidad institucional y la Biblioteca forma parte de este proyecto. Gral. Villegas hoy no concibe la educación y la cultura sin la presencia de sus bibliotecas públicas. Más que una política de gobierno lo que se está llevando adelante es una política de estado. Pues hemos pasado por administraciones políticas tradicionalmente antagónicas como los radicales y los peronistas y sin embargo, la Biblioteca Pública siempre contó con el apoyo de ambas.

El caso de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas es especial, pues no sólo es Pública sino también Municipal y Popular. Ante las frecuentes crisis que estamos acostumbrados a vivir los argentinos, esta sana convivencia del sector público y privado hace posible la continuidad de las instituciones. De lo contrario estarían destinadas a una vida efímera. Así la Municipalidad tiene a su cargo el pago de sueldos (alrededor de 18 personas) y el mantenimiento del edificio. Por su parte la Comisión de Apoyo a la Biblioteca es la encargada de gestionar los recursos para la adquisición de material actualizado y subvencionar las actividades de extensión bibliotecaria y cultural. También se cuenta con el apoyo de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP, Dirección de Bibliotecas de la Provincia de Buenos Aires y de la Biblioteca Nacional del Maestro.

2.- Visión de la Biblioteca Pública

Como dice Alejandro Parada “evocar a Susana es conjugar a boca llena la pasión y el afecto incondicional por las bibliotecas públicas. Es, además, imaginar la figura menuda y flexible de un ser humano que consideraba el humilde oficio de cuentacuentos como la dicha suprema de la vida. Evocar a Susana es participar, pues, emocionados y perplejos, ante el milagro de ver la mano de una bibliotecaria ofreciendo el libro al lector: acaso un acto no suficientemente valorado en nuestra sociedad consumista y pragmática” (PARADA, A., 1999).

Susana no sólo era una cuentacuentos, su rigurosa formación académica permeaba toda la organización de la biblioteca, desde la selección del material, el procesamiento de la información, la atención al usuario, llevando estadísticas del movimiento diario, la organización

de actividades de extensión, la capacitación al personal, la administración y hasta la evaluación del sistema. En 1983, la única persona en General Villegas con título universitario en bibliotecología era Susana.

Susana *“fue una verdadera exploradora y aventurera de la comunidad. Una persona que sabía que las grandes revoluciones, aquellas que hacen a los seres más tolerantes y democráticos, son las interiores, las que ocasionan poco ruido y menores bataholas”* (PARADA, A., 1999). Conocedora de la realidad de nuestra pampa, del poco desarrollo bibliotecario, ya que nació y se crió en Gral. Villegas, siempre tuvo en mente esta profesión tan poco difundida entre los adolescentes. Su objetivo era ir a estudiar a Buenos Aires la carrera de bibliotecología para regresar a su tierra y sembrar bibliotecas, que de algún modo iban a ser su destino y trascendencia, pues en apenas quince años de gestión se crearon y refuncionalizaron nueve bibliotecas, desarrollando una verdadera red en permanente contacto vía comisionistas, teléfono y visitas permanentes a pesar de la distancia y de las malas condiciones de los caminos de tierra.

En el trabajo realizado por Susana en 1991 titulado “Bibliotecas Públicas” presentado en las jornadas de homenaje a Domingo Buonocore señaló los obstáculos que evitaban el desarrollo de estas instituciones: a) carencia de profesionales bibliotecarios; b) falta de conciencia a nivel de autoridades y comunidad de la Biblioteca como servicio social; c) falta de legislación bibliotecaria; d) ausencia de planeamiento bibliotecario; e) ausencia global de partidas presupuestarias; f) falta de un sistema bibliotecario a nivel nacional; g) inexistencia de cooperación e integración bibliotecarias; h) presencia de colecciones desactualizadas; i) carencia de una correcta organización técnica de las bibliotecas; j) importante desfase del papel de la biblioteca pública que debe cubrir la falta de otros tipos de bibliotecas en el interior; k) falta de una correcta y equilibrada política de extensión bibliotecaria.

Pues bien en su gestión Susana logró, a nivel local, superar muchos de los obstáculos mencionados. Así por ejemplo la carencia de profesionales bibliotecarios se fue supliendo, en el 2004, de las 18 personas que trabajan actualmente en la biblioteca central, 10 son bibliotecarias o están estudiando bibliotecología. Así como las bibliotecarias de los 9 servicios que existen en los pueblos han seguido la carrera. Las autoridades y la comunidad en general han tomado conciencia de la Biblioteca como servicio social, dotando a la misma de recursos no sólo materiales sino también humanos. Además logró actualizar la colección haciéndola accesible a diferentes públicos. Organizó técnicamente no sólo la biblioteca central sino también la de los pueblos, promoviendo el trabajo en red e impulsando la formación y actualización permanente de sus bibliotecarios.

Pero lamentablemente a nivel país, no ha surgido una personalidad con peso político suficiente para llevar adelante el ideal de las Bibliotecas, reconociendo la misión y función de cada tipo de institución. La Biblioteca Nacional no ha contado con directores formados en bibliotecología, confundiendo sus actividades con una Biblioteca Pública. La Ley Federal de Educación N° 24.195 promulgada en el año 1993 no menciona a las bibliotecas como instrumentos de educación. Por otro lado la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP no lleva adelante una política de estado, pues ante un cambio de gobierno, incluso dentro del mismo partido político sus autoridades son removidas, frenando el desarrollo de muchos programas. Estos cargos no tendrían que ser políticos, sino concursados por personal técnico calificado. Aún falta una legislación bibliotecaria nacional.

3.- Importancia del liderazgo

“Liderar no es lo mismo que manejar gente. Ante la crisis de liderazgo mundial que vive la sociedad occidental ha llegado la hora de los líderes locales, pequeños, humanos que saben transmitir sus sueños, sus utopías”. (BENNIS, W., 2000). Susana Cañibano fue un ejemplo, hizo

de las Bibliotecas Públicas del Partido de General Villegas, lugares que permiten cultivar nuestra mente, mejorar nuestra calidad de vida, acercar el libro a sectores donde nunca había llegado.

El accionar de Susana nos induce a pensar en las condiciones que debe reunir un líder para llevar adelante un proyecto de esta envergadura y sobre todo que perdure en el tiempo. Pues es característico de nuestras instituciones públicas, que al cambiar de gobierno todo vuelve a fojas cero. Además su prematura ausencia nos hace reflexionar sobre el rol de la conducción, de la gerencia, del que gestiona una biblioteca. Si la persona que lideró el proyecto desaparece ¿qué pasa con el servicio? De ahí la importancia de la formación de los cuadros que siguen.

Si bien el liderazgo es una cualidad esencialmente atribuible a una persona, la expansión de órganos de gobierno y de participación colegiada lleva a considerarla, también, como propia de equipos de personas. El líder *“es aquella persona capaz de provocar la liberación, desde adentro, de la energía interior de otros seres humanos, para que éstos voluntariamente se esfuercen hasta alcanzar, del modo más eficaz y confortable posible, las metas que dichos seres humanos se han propuesto lograr para su propia dignificación y la de aquellos entre quienes conviven”* (GENTO PALACIOS, Samuel 1996)

La función de liderazgo dentro de una Biblioteca Pública puede ejercerse desde diversas posiciones y órganos de intervención: liderazgo del Equipo Directivo, liderazgo de la Comisión de Apoyo, liderazgo de los bibliotecarios. Sin perjuicio de la participación de los equipos, el director o jefe de la Biblioteca surge como una figura activa y personalizada en su función de líder. Y, como tal, es el responsable de la promoción de la calidad. El liderazgo del equipo directivo resulta del conjunto de las dimensiones que se enuncian a continuación:

- Carismático: remite al atractivo personal-profesional que hace que otras personas se sientan a gusto a su lado y que a su vez potencien la aproximación confiada al mismo de las personas que se encuentran próximas a su entorno.
- Afectivo: remite a la delicadeza del director para tratar a cada una de las personas con consideración y aprecio, reforzando, en lo posible, la dignidad de todas y haciéndolas acreedoras de manifestaciones de estimación.
- Anticipador: remite a la responsabilidad de plasmar, comprometer y difundir la misión de la biblioteca y la orientación básica de la institución.
- Profesional: remite a todos los aspectos que se vinculan al funcionamiento de la Biblioteca y la mejora de la calidad institucional.
- Participativo: remite a la misión básica del líder de promover la participación activa de cuantos estén implicados en el proyecto global de la Biblioteca
- Cultural: remite al compromiso del director/jefe en tanto debe consolidar la cultura propia o perfil específico de la Biblioteca, que arrancará de la concepción filosófica del mismo.
- Formativo: remite a la responsabilidad del director/jefe en tanto debe estimular la formación continua del personal sobre todo en aspectos específicos de la institución.
- De gestión gerencial bibliotecológica y pedagógica: para lograr Bibliotecas Públicas de calidad en un contexto de equidad parece necesario complementar las funciones del liderazgo de gerencia con funciones bibliotecológicas pero también pedagógicas, sobre todo ante el desafío de la alfabetización en información. (GENTO PALACIOS, Samuel 1996)

4.- Misión y objetivos

MISIÓN: la misión de la Biblioteca Sarmiento de General Villegas es formar ciudadanos lectores, autónomos en la búsqueda, selección, uso, disfrute y producción de información en diferentes soportes. Y socializar la información y los bienes culturales, a través de diversas estrategias que involucren la participación activa de la comunidad y de sus instituciones;

haciendo especial hincapié en el fomento de la literatura infanto-juvenil, la historia regional y la obra del escritor villeguense Manuel Puig.

OBJETIVOS

- Posibilitar el acceso a la información, en todos sus soportes y formatos, a grupos de diferentes edades y sectores sociales.
- Promocionar la lectura crítica y la lectura por placer.
- Formar usuarios independientes para el mejor aprovechamiento de los distintos servicios.
- Favorecer el acercamiento a la literatura entre niños y jóvenes, a través de sus programas de promoción de la lectura.
- Posibilitar el acceso a toda clase de información de la comunidad, promover la investigación y el conocimiento de la historia regional.
- Facilitar el desarrollo de la información y las habilidades computacionales.
- Acercar los servicios a aquellas personas que, por diferentes razones, físicas o geográficas, no pueden llegar hasta la biblioteca.
- Fortalecer vínculos y trabajar conjuntamente con las bibliotecas populares, instituciones educativas, culturales, de salud y ONG de la comunidad y el partido.

5.- Desafío de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas: ¿cómo llegar a los no-usuarios?

Fue uno de los objetivos fundamentales de la Biblioteca Pública que gestionó y lideró Susana Cañibano, salir a buscar lectores, socios. *“Pues no creía que los chicos de hoy leyeran menos que los de antes. Tampoco esperó que se acercaran por sí solos a sus salas. Salió a buscarlos, o a llevar materiales y actividades a aquellos que se encontraban alejados: cursos de artesanías para mujeres, charlas sobre distintos temas, talleres de metodología de estudio y orientación vocacional, teatro para niños, narración de cuentos y presentación de libros en las capillas y escuelas de los barrios, escuelas rurales, bibliotecas y escuelas de los pueblos del partido. Realizó numerosas actividades de extensión: Hora del Cuento, Visitas a la biblioteca, Programa La Visita, encuentro con escritores e ilustradores, campañas de lectura, crucigramas y concursos literarios, de dibujo, construcción de libros. Talleres de promoción de la lectura, cine debate, homenajes al escritor villeguense Manuel Puig”.* (BARGERÓ, P., 1999)

Cuando la ciudad cabecera estuvo medianamente cubierta con estos servicios, el equipo de la Biblioteca, en su mayoría docentes ad honorem que colaboraba con Susana pensó, cuáles serían las mejores estrategias para llegar con actividades y materiales de la Biblioteca hasta los pueblos del partido. Los que se ubican a distancias de 30 a 90 km, con caminos que, en muchos casos, son de tierra y los días de lluvia se hacen intransitables. A los habitantes de esos lugares les resulta muy difícil acercarse hasta Gral. Villegas y acceder a los servicios de su Biblioteca Pública. Por estos motivos la biblioteca central de Villegas incorporó poco a poco actividades de extensión a esos pueblos y propició la creación o reactivación de sus bibliotecas públicas. Contando en la actualidad cada pueblo, 9 en total, con su respectiva biblioteca y en algunos casos con un Centro Tecnológico Comunitario, que constan de 5 computadoras, impresora, scanner, cámara digital y acceso a Internet.

Bajo la responsabilidad de Susana, la Biblioteca Pública comenzó a desempeñar un papel activo, salió en busca de sus usuarios y se convirtió en facilitadora de bienes culturales para quienes, por diferentes razones tienen dificultades o carecen de oportunidades para acceder a ellos. Siguiendo esta filosofía de trabajo, durante la gestión de Patricia Bargeró las actividades se extendieron, por ejemplo a los comedores infantiles, las plazas, hospital, asilo de ancianos, comisaría. Desarrollándose derivados del programa La Visita, como la “Murga Cuenta Cuentos” formada por chicos de bajos recursos que recrean cuentos infantiles tradicionales. Y el Programa Puig en acción: involucra una tarea previa de talleres literarios, análisis de textos (de la obra de Puig y los autores invitados), y talleres en diferentes disciplinas. Los eventos centrales incluyen

mesas de escritores y críticos, y la puesta en escena de espectáculos basados en las novelas del escritor villeguense.

La Biblioteca impulsó el desarrollo del Centro de Historia Regional, creado en 1983, trabaja en la promoción y difusión de sus investigaciones desde 1994. Entre sus propuestas de difusión se cuentan: paneles de historia regional; Vida en las Tolderías; charlas sobre investigaciones puntuales y publicación del libro “Hechos que no se llevó el tiempo”.(URIARTE; H y CASTILLO, N., 1997)

Por otra parte la Biblioteca pública se sirve cada vez más de los medios de comunicación para lograr diversos propósitos, entre los cuales están el posicionamiento entre el público, la divulgación de eventos, la difusión de mensajes, el aumento de cobertura. El área de extensión bibliotecaria, consciente del poder y el impacto que ejercen los medios de comunicación y de la cantidad de público al que un medio de esta naturaleza puede llegar, tiene espacios en las radios locales, en la Televisión por Cable, en el diario local. Estos medios son utilizados por la biblioteca para recomendar libros y material de lectura en diferentes soportes, teniendo en cuenta los intereses de la población a la que sirve.

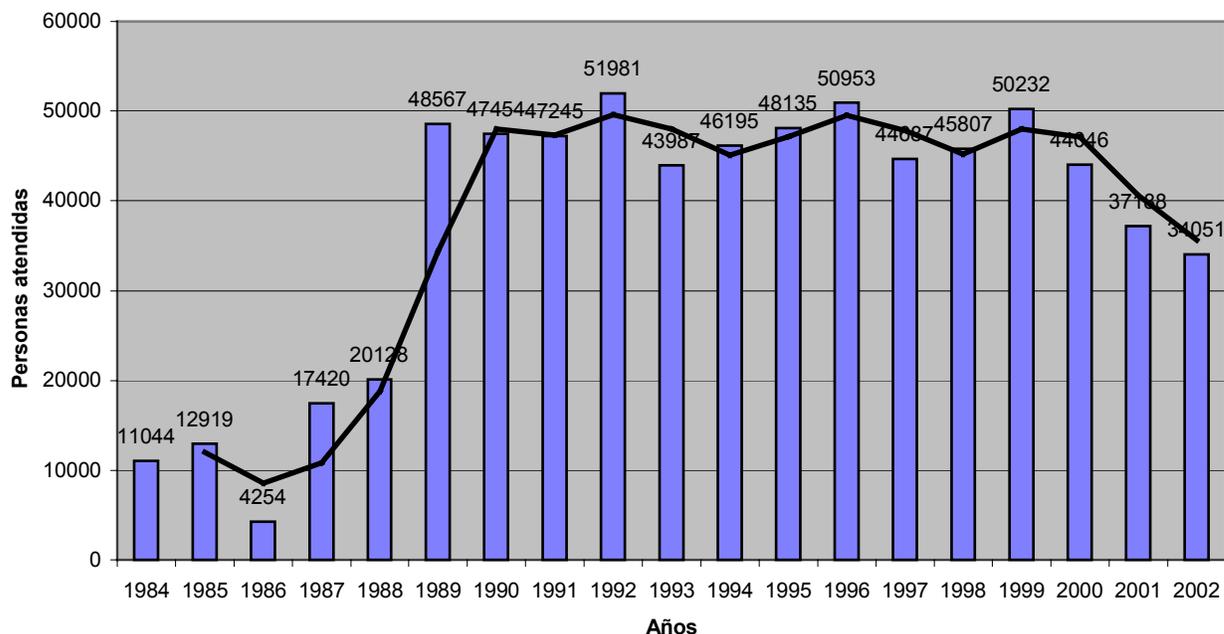
“Las diferentes tareas que realiza la biblioteca permitió el acercamiento de la ciudad cabecera a los pueblos del partido y han mejorado la comunicación de los pueblos entre sí. Posibilitaron entrar a las escuelas y desestructurar las aulas, fueron las herramientas para presentar libros, para difundir la literatura infanto-juvenil; mostrar otra forma de leer y abordar los materiales, fueron la mejor excusa para hacer vivenciar a los niños que la lectura puede ser divertida y placentera, que permite “abrir” la cabeza y el corazón, que un film puede ser analizado y observado desde múltiples miradas, todas aceptables y válidas. Dan la oportunidad de conocer escritores e ilustradores, de conversar, intercambiar ideas y producir con ellos. Renuevan el interés de los docentes, que participan en la mayoría de los talleres de actualización que realiza la biblioteca. Contactan a la biblioteca con un público heterogéneo, amplio, con el que mantiene una relación constante y fluida y por él se embarca siempre en nuevos desafíos”. (BARGER, P., 1999)

6.- Herramientas utilizadas: Encuestas y Estadísticas

“En muchas oportunidades la frialdad de las estadísticas poco informan sobre el papel de los individuos en el desarrollo de las instituciones. En el caso de Susana los números cumplen un papel abrumador e insoslayable. Cuando se hizo cargo de la biblioteca en 1983, ésta poseía alrededor de 8000 volúmenes; y en 1998 contaba con 32.500 libros y 1000 videocasetes: un crecimiento casi inexplicable, de características heroicas” (PARADA, A., 1999)

Hoy, año 2004 la biblioteca cuenta con: 38.410 libros, 1.264 videos y 325 CD y CD Roms. El número de socios asciende a 2.100.

Servicios de referencia y préstamo



Antes de fallecer Susana con otras compañeras de ruta habían preparado un primer manuscrito de un libro sobre sus experiencias en la Biblioteca Pública que comienza analizando lo que arrojaban las estadísticas diarias: *“Desde el año 1984 al '89 se habían observado importantes vaivenes en las estadísticas anuales referentes a la evolución de los lectores infantiles que concurrían a la Biblioteca.*

Las causas se habían podido detectar fácilmente: la biblioteca cerrada durante meses por la caída del techo, luego de las inundaciones del '86, el inicio tardío de las clases en época de paros, aumentaron considerablemente las consultas, pero disminuyeron los préstamos a domicilio.

Resultaban incomprensibles las cifras que se estaban observando. De todos modos, se podía atribuir el fenómeno a ciertas causas externas:

- Ausencia del adulto como modelo lector
- La organización de bibliotecas escolares en la ciudad
- La ocupación de los chicos en otras actividades: inglés, deportes, computación.
- La predilección por la T.V. y los videojuegos. En ese momento se encontraban instalados 7 videoclubes, 2 casas de videojuegos y se veían cerca de 20 canales por cable.

Frente a la Biblioteca Pública se encuentra el Instituto María Inmaculada (IMI), única escuela privada de la localidad con subvención estatal. En aquellos momentos no poseía biblioteca y el valor de la cuota (\$2 mensuales) no parecía ser un impedimento importante.

El año anterior la biblioteca había realizado una moderada campaña de promoción que no había arrojado los resultados esperados. Se contaba con un buen material de literatura

infantil, espacios en las radios y periódicos locales. Sólo bastaba diagramar un plan y utilizar los medios y estrategias al alcance”. (CAÑIBANO, S.; HERRERA, M., FOGAZZI, M., 1998)

Fue así como esta experiencia piloto con este colegio se extendió al resto, impactando favorablemente el movimiento de usuarios en la Sala, incluso en el año 1989, los mismos socios solicitaron que se ampliara el horario de apertura de la Biblioteca, incorporando nuevo personal para atender la demanda.

El uso de las estadísticas hasta ahora se ha hecho en base a cantidad de lectores. Con el auge informático el análisis de las estadísticas se torna más fácil de realizar. En el caso de la Biblioteca de Villegas, aún no contamos con una gestión automatizada. No obstante se ha llevado registro de las consultas en sala y los servicios de extensión. Obviamente esto no es suficiente. Falta correlacionar datos.

Por otro lado la lectura de estadística debe enmarcarse dentro de un plan estratégico de evaluación de la Biblioteca. Patricia Bargeró en el año 2003 elaboró una encuesta para medir el impacto de los servicios de la Biblioteca Pública en la comunidad. Nuestro propósito es organizar esta información por medio de un soporte de software conocido comercialmente como SPSS, Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for Social Sciences)

La utilización de esta herramienta es para poder realizar un análisis por correlación, pues uno de los principios de la investigación científica es apreciar los valores de una variable conociendo los otros que están asociados a la primera. Se trata de dos componentes o elementos que se estudian a la vez.

La estadística aplicada es una herramienta que contribuye al conocimiento de una realidad bibliotecológica cada día más compleja, ya no hablamos sólo de bibliotecas analógicas sino también virtuales, ambas funcionando en forma paralela, con usuarios potenciales diferentes a los tradicionales. Llevar sólo estadística de la cantidad de lectores hoy no es suficiente. Se necesitan interrelacionar distintas variables como lectores, tipo de textos leídos, nivel educativo, sexo, para lo cual hay que emplear una metodología estadística avanzada, como la correlación de variables.

El desarrollo de las ciencias del comportamiento tienen una aplicación de la estadística en áreas que afectan al bienestar individual y colectivo, para lo cual los estudios que se desarrollen deben *“satisfacer ciertos cánones de veracidad, estabilidad y crítica objetiva, sin los cuales el ejercicio de las inteligencias se transforma en un caótico andar a tientas entre novedades y sensacionalismos”.*(KOHAN, N. ; CARRO, J., 1970)

La aplicación de estadísticas en bibliotecología propende a desarrollar formas de pensar lógicamente consistentes. El usar formulaciones matemáticas obliga al investigador a hacer explícitas las suposiciones científicas que maneja, a definir con precisión conceptos y términos, a enunciar propósitos y, si fuera necesario, a inventar los métodos apropiados para el estudio de un problema.

El uso de la estadística en las Bibliotecas no es nuevo ya está sugerido en la Ley N° 1420 de Educación común (8 de julio de 1884) en su capítulo VII: Bibliotecas populares. No así en la Ley Federal de Educación N° 24.195 promulgada en el año 1993 donde no se mencionan las Bibliotecas.

Pero, ¿por qué la estadística en Servicios bibliotecarios?: Por ¿simple curiosidad?; porque es una disposición o como herramienta para tomar decisiones. Hoy la estadística es un medio para evaluar. Sirve para comparar. Ver cantidad de usuarios respecto al censo de población de la ciudad. Tomar indicadores de cantidad, usuarios per capita, usuarios que concurren y retiran

material prestado a domicilio. Sirve como un instrumento más para la gestión y la mejora de la calidad del servicio.

7.- Gestión de calidad, modelo EFQM, Normas ISO

Los programas de gestión de calidad comenzaron a desarrollarse en el ámbito empresarial y ya se emplean en servicios educativos y en algunas bibliotecas. *“El concepto de calidad se lo suele manejar en forma confusa. Confusión motivada por los aspectos comunes que comparten los términos Calidad Total, Modelo EFQM, ISO 9001.*

- *Calidad total: es una filosofía fundada en valores que busca excelencia en todas las dimensiones organizacionales.*
- *EFQM (European Foundation for Quality Management) es una organización que se ha dedicado a tangibilizar los principios de la calidad total de modo tal que puedan ser aplicados a diversas organizaciones. Para concretar tal idea, dicha Fundación ha desarrollado un modelo de gestión de la calidad.*
- *ISO 9001: es una normativa desarrollada por la International Standard Organization para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones.*

El Modelo intenta tangibilizar los principios filosóficos de la calidad total. Un modelo no es una norma y no se obtiene por aplicación del mismo una certificación por terceras partes. La norma establece una serie de requisitos obligatorios que debe cumplir una organización para poder certificar calidad. No obstante se puede seguir la norma como modelo sin solicitar la certificación. En este último aspecto se acercan EFQM e ISO 9001, e incluso pueden llegar a complementarse”. (LAMAS, A., 2004)

De acuerdo a la misión de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas : se desarrollan las siguientes estrategias:

- Crear las condiciones necesarias para que los usuarios y el personal de la institución estén a gusto trabajando en equipos y estimulándolos para que sean competentes y se involucren en la actividad cotidiana.
- Explorar necesidades y expectativas de los usuarios, instituciones públicas y privadas mediante una comunicación constante, respondiendo con un servicio ágil, dinámico y flexible.
- Desarrollar una biblioteca pública con autonomía de gestión, aplicando la filosofía de la calidad, con instalaciones y equipamientos actualizados tecnológicamente.
- Ofrecer información justa y objetiva de la gestión interna.
- Solicitar a los usuarios observaciones con respecto al servicio para evaluación y mejora permanente del mismo.

“Una de las claves del proceso que se dirige hacia la calidad en el servicio es la colaboración y el compromiso de las personas con la mejora continua. Ese proceso es fundamental y requiere nuevas actitudes basadas en la pro actividad y en la disposición a colaborar e innovar. No es trabajo en grupo, es trabajo en equipo y es algo diferente: el compromiso, el involucramiento y los objetivos compartidos deben dar cuenta de las señas de identidad”. (LAMAS, A., 2004)

Para promover un proceso de mejora hacia la calidad, además de acuñar el compromiso y definir la política de calidad a través de la misión y el plan estratégico, es necesario proponer la autoevaluación de la biblioteca. Para ello pueden adoptarse diferentes formas, un modelo o una norma. Si bien el modelo EFQM se propone como modelo de autoevaluación también se lo puede usar como modelo de gestión dado que está basado en la filosofía de la calidad total aplicada a la gestión de la organización. Sin embargo es la propia biblioteca la que debe establecer la forma de trabajar.

En esta cuarta etapa de consolidación de la Biblioteca Pública de General Villegas se está estudiando la posibilidad de aplicar un modelo de calidad, como el EFQM (European Foundation Quality Management) para instituciones de servicio como lo es la biblioteca. Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y mejorar. El modelo EFQM tiene como objetivo ayudar a las organizaciones tanto empresariales como de servicios a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia a mejorar su funcionamiento.

“Requisitos para desarrollar el modelo:

Toda organización, según la Fundación de referencia, cualquiera sea, debe contar con:

- *un propósito o razón de ser –Política y estrategia*
- *alguien que conduzca la organización – liderazgo*
- *sujetos sociales que gestionan diversas actividades – procesos*
- *recursos humanos y materiales “(LAMAS, A., 2004)*

Al propio tiempo las organizaciones pretenden obtener unos resultados finales. En una biblioteca pública, los resultados se visualizan en forma inmediata, prontitud en la obtención de la información que el usuario busca. Y a mediano o largo plazo los resultados son formar usuarios autónomos en la búsqueda, selección y producción de información en diversos soportes así como el disfrute de la buena literatura. Por lo tanto los resultados deben considerar:

- no sólo los resultados finales, resultados claves
- sino también, resultados en la satisfacción de los usuarios del servicio,
- resultado en la satisfacción del personal y
- resultado medido por el impacto de la organización en la sociedad.

El EFQM se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto central es la autoevaluación basada en un análisis detallado del fundamento del sistema de gestión de la organización tanto como guía del modelo.

La utilización sistemática, del Modelo EFQM, por parte de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas permitirá a ésta el establecimiento de planes de mejora basados en datos objetivos y al mismo tiempo, la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y herramientas a utilizar.

“El esquema del modelo se lo puede sintetizar así: toda organización, cualquiera que sea, tiene –debe tener- un propósito o razón de ser (política y estrategia), alguien que “tira del carro” (liderazgo), gestiona diversas actividades (procesos) y cuenta con determinado tipo de recursos humanos (personas) y materiales (recursos). Todos ellos constituyen los agentes.

Las organizaciones pretenden obtener unos resultados finales, del tipo que sean. Sin embargo, el logro de resultados está condicionado en el largo plazo, por la fidelidad de los destinatarios de nuestro producto o servicio. Por tanto los resultados deben considerar no sólo los resultados finales (resultados clave) sino también los resultados en nuestros grupos de interés (resultados en los usuarios del servicio). También incide en los resultados a largo plazo la actuación de las personas de la organización (resultados en las personas) y el impacto de la organización en la sociedad (resultados en la sociedad). Así pues la EFQM considera que se deben medir los resultados en todos estos ámbitos”.(LAMAS, A., 2004)

Por otra parte la Norma ISO 9001 es una norma, un tercero certifica la calidad del servicio. En Argentina lo están usando empresas como ARCOR, especializada en golosinas, a quien la utilización de esta herramienta le proporcionó obtener distintas certificaciones internacionales, tarea que permitió a la firma alcanzar mercados mundiales.(LAFAYE, H. 2000)

En el ámbito de la bibliotecología la Biblioteca Nacional del Maestro ha desarrollado la Carta Compromiso, fijando veinticuatro servicios a evaluar, su estándar, su indicador y lo que se

mide. Además están traduciendo las normas ISO y su próxima meta será la de convertirse en agente certificador de calidad en gestión de servicios bibliotecarios.

Los estudios de calidad se han generalizado en diversas organizaciones además de las empresariales, investigadores del área de la educación (GENTO PALACIOS, 2001; ÁLVAREZ FERNÁNDEZ, M., 2002) basándose en el Modelo EFQM realizaron adaptaciones para instituciones educativas. En la Argentina la Dra. Ana María Lamas ha estudiado y validado el modelo de Gento Palacios.

El próximo desafío de la Biblioteca Pública de General Villegas es estudiar y aplicar esta herramienta. Nuestras instituciones son organizaciones demasiado dependientes de las personas y no tanto de los sistemas. Las Normas ISO ayudan a dotar a las instituciones de servicios de un sistema en tanto proporcionan un método para documentar, gestionar los procesos en las instituciones y además asegurar dichos procesos a través de la certificación externa.

“El sistema de aseguramiento configura un conjunto de documentos que establecen las formas de hacer las cosas. Esto no significa que esa forma de hacer no pueda modificarse, al contrario debe mejorarse continuamente para ser fiel a la filosofía de la calidad total. Los tipos básicos de documentos son: el manual de calidad, el manual de procedimiento y las instrucciones de trabajo”. (LAMAS, A., 2004)

La Biblioteca Pública de Gral. Villegas no sólo ha crecido en actividades, sino en personal y complejidad de la gestión, por tal motivo herramientas de este tipo son indispensables para seguir existiendo y mantener viva la pasión por los lectores y la comunidad a la que brinda sus servicios.

8.- Proyección de la Biblioteca hacia el futuro en respuesta a la problemática actual.

América Latina vive en contextos de permanente crisis. Argentina se caracterizaba por ser un país con una fuerte presencia de la clase media y con un sistema escolar homogeneizador, de igualdad de oportunidades, lamentablemente en los albores del siglo XXI ya no cumple esta función, sino que se ha transformado en asistencial, muchas escuelas son hoy fundamentalmente comedores.

¿Qué institución puede enarbolar y concretar el ideal de integración social?

“En América Latina la Biblioteca Pública debe contribuir al logro de la equidad, teniendo en cuenta los públicos a los que presta sus servicios y el aporte que debe brindar para disminuir la brecha entre aquellos que tienen acceso a los modernos sistemas de información y los que están marginados de estos beneficios”. (RODRÍGUEZ G., 2001)

El personal bibliotecario cumple hoy un rol docente central, en la enseñanza de habilidades, estrategias y competencias necesarias para manejarse en forma autónoma en la era de la información y el conocimiento. El problema de la falta de atención, dispersión tan común en las aulas, no ocurre en la biblioteca, generalmente estos usuarios acuden con un problema a resolver, si se encuentran con un bibliotecario-docente en ese minuto que necesitan para encontrar lo que buscan, pueden aprender mucho más que en 45 minutos de clase donde la atención es vaga.

Para Aprender a Aprender en el mundo que nos toca vivir hoy, comienzos del siglo XXI es imprescindible contar con buenas herramientas de aprendizaje. Las empresas multinacionales privilegian en los curriculums de futuros empleados el tener un Master hecho en la Open University de Gran Bretaña o en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. Pues quien haya obtenido un título en estos centros de altos estudios implica que ha adquirido

autodisciplina, es constante en lo que emprende, puede resolver problemas por sí solo utilizando la tecnología a su alcance.

Para quienes estamos alejados de los grandes centros culturales y vivimos en pequeños pueblos, continuar estudios universitarios o preparación de post-grado ya no es un obstáculo. Al contrario puede ser una gran ventaja por disponer del tiempo que los habitantes de las grandes urbes pierden para desplazarse de un lugar a otro. Nosotros lo podemos aprovechar estudiando a distancia.

Pero esta modalidad necesita desarrollar centros de documentación competentes. No sólo ser fuentes de archivos de información actualizada en cualquiera de su modalidad analógica (papel) o digital, sino también crítica y creadora de nueva información.

Por tal razón el papel de las “*Bibliotecas : instrumentos para la Educación y el Desarrollo*”, lema del Congreso de IFLA 2004 en Buenos Aires está hoy redimensionado. Lo que nuestro mundo necesita no es un sistema educativo orientado hacia el mantenimiento del statu quo ni torres de marfil de aprendizaje especializado, sino ambientes educativos flexibles y funcionales donde niños, jóvenes y adultos puedan entrar en contacto con concepciones e ideas relevantes para su presente y para su futuro.

En esta nueva etapa por la que atraviesa la Biblioteca Pública de General Villegas su rol será de sitio de aprendizaje, seguir trabajando intensamente colaborando con las escuelas y docentes del distrito y con el Centro de Educación a Distancia (CEAM). Promover la lectura en distintos contextos, acercar el autor al lector, hacer de la biblioteca un lugar de encuentro y disfrute del conocimiento.

Se hará énfasis en la automatización de las bases de datos y circulación del material con ayuda de un informático quien tendrá que entrenar al personal de biblioteca para que las computadoras y los equipos de tecnología digital funcionen a toda hora. La tecnología cumple hoy un rol fundamental, es imprescindible estar conectado a Internet y tener computadoras de acceso al público que funcionen correctamente. Por lo cual se necesita contar con personal técnico especializado en mantenimiento tecnológico.

Futuro edificio de la Biblioteca Pública

Tiende a ser:

- **Flexible.** Con una instalación, estructura y servicios que sean fácilmente adaptables.
- **Compacto.** Para facilitar la circulación de los usuarios, el personal y los materiales documentales.
- **Accesible.** Desde el exterior hacia el interior, y a todas las zonas del edificio.
- **Extensible.** Que permita un crecimiento en el futuro con un mínimo de reformas.
- **Variado.** En la colección documental y en los servicios a los lectores.
- **Organizado.** De tal forma que los usuarios encuentren lo que buscan.
- **Confortable.** Que atraiga y retenga a los usuarios.
- **Medio ambiente constante.** Para la conservación del material y para la comodidad de usuarios y personal.
- **Seguro.** Control del comportamiento del usuario y protección del fondo.
- **Económico.** Que se construya y mantenga con un mínimo de recursos económicos y de personal. (HAYLOCK, J., 1992)

Finalidad de la Biblioteca Pública en General Villegas:

- Sitio de aprendizaje permanente
- Promoción de la lectura y escritura en soporte papel y digital

- Promoción de la creación de nuevos soportes documentales video, CD-Roms páginas WEB
- Acercar el autor al lector
- Lugar de encuentro y disfrute del conocimiento.

“El verdadero reto para la biblioteca pública está en abandonar la conformidad de permanecer con los privilegiados que ya saben de sus servicios, e intentar el acercamiento de esa otra parte de la población, que en su gran mayoría no cree que ésta le pueda servir para algo o, lo que es peor aún, ignora su existencia” (RODRÍGUEZ, G., 2001) En General Villegas en estos veinte años de trabajo intenso se puede decir que la casi totalidad de la población conoce los servicios de la biblioteca. De un total de 15.000 habitantes en la ciudad cabecera se atienden unas 40.000 consultas de referencia en Sala y 20.000 asistentes a sus actividades de extensión. Quizás el reto, el desafío de los próximos años es trabajar más con los sectores marginados de la población, sobre todo con las familias que no son constantes en enviar a sus hijos a las escuelas y vagan por las calles de nuestra ciudad. La Biblioteca tiene que pensar actividades que atraigan a estos sectores, así como lo ha hecho con las escuelas, proponiendo temas, lecturas variadas, talleres, pues bien hoy hay que trabajar con las asistentes sociales, y con estas nuevas necesidades, para mejorar la calidad de vida de toda su población.

Nuestra próxima meta es contar con una herramienta de autoevaluación y propender a la obtención de un certificado de calidad por los servicios prestados. Esfuerzo en la búsqueda permanente no sólo de mejorar y cualificar los procesos internos, sino en que todos los servicios respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

9.- Conclusión

Parafraseando a la Dra. Ana Lamas, deseamos terminar esta ponencia y rescatar a las Bibliotecas Públicas, verdaderos templitos griegos del conocimiento, a la figura del bibliotecario con prestigio social y académico, humano y sensible frente a un mundo de creciente deshumanización. Que sea reconocido como un profesional de la información y del conocimiento.

Deseamos que las Bibliotecas Públicas sean los lugares de resistencia a la marginación social por diferencias económicas de acceso al conocimiento de la humanidad.

Deseamos que la calidad sea meta y sea camino profesional, de alto valor humanístico. Para que los destinatarios, los usuarios, nuestros usuarios sean constructores de un mundo más civilizado, para una Argentina con esperanzas.

10.- Bibliografía

BARGERRO, Patricia. La Biblioteca Pública, Municipal y Popular “Domingo F. Sarmiento” En: Infodiversidad v.1. Buenos Aires : Sociedad de investigaciones bibliotecológicas, 1999.

BENNIS, Warren. Conducir gente es tan difícil como arrear gatos. Los líderes, ¿se pueden hacer?. Barcelona : Granica, 2000.

BIBLIOTECA NACIONAL DEL MAESTRO. Segunda Carta Compromiso con el ciudadano. Buenos Aires : Biblioteca Nacional del Maestro, 2002.

CAÑIBANO, Susana, HERRERA Marina y FOGAZZI, María. Campañas de lectura. Buenos Aires : Mimeo, 1998.

CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. Manual de Bibliotecas. Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1997.

GENTO PALACIOS, Samuel. Instituciones Educativas para la Calidad Total. Madrid : La Muralla, 1996.

HAYLOCK, John. "Diseño bibliotecario y equipamiento". En: Edificios y equipamiento de Bibliotecas Públicas : seminario Hispano-Británico / organizado por el Centro de Coordinación Bibliotecaria y el Instituto Británico. Madrid, 6 y 7 de mayo de 1991. Madrid : Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1992.

KOHAN, Nuria y CARRO, José. Estadística aplicada. Buenos Aires : EUDEBA, 1970.

LAFAYE, Hugo. Guía práctica para las normas ISO. Córdoba : Arcor S.A.I.C., 2000.

LAMAS, Ana María. Calidad total en instituciones educativas. Madrid : UNED Tesis Doctoral, 2002.

LAMAS, Ana María. "Modelos de calidad aplicados en educación: en busca de un modelo superador". En: Revista de Educación. Colombia : en prensa, 2004.

MC CLURE, Charles, et. al. Manual de planificación para bibliotecas : sistemas y procedimientos. Madrid : Fundación Sánchez Ruipérez, 1991.

PARADA, Alejandro. "Imagen y figura de Susana Cañibano : la pasión por las bibliotecas públicas" En: Infodiversidad v.1. Buenos Aires : Sociedad de investigaciones bibliotecológicas, 1999.

RODRIGUEZ, Gloria María. "La Biblioteca Pública : una propuesta para trabajar por la equidad". En: Educación y biblioteca, Año 13 N° 125 sept./oct. 2001.

URIARTE, Hebe y CASTILLO, Nieves. Hechos que no se llevó el tiempo : antecedentes históricos relacionados con los primeros asentamientos humanos en las tierras del partido de General Villegas. General Villegas : Centro de Historia Regional, 1997.

Tabla de Contenido

Resumen	1
1.- Historia y localización de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas	1
2.- Visión de la Biblioteca Pública	2
3.- Importancia del liderazgo	3
4.- Misión y objetivos	4
5.- Desafío de la Biblioteca Pública de Gral. Villegas: ¿cómo llegar a los no-usuarios?	5
6.- Herramientas utilizadas: Encuestas y Estadísticas	6
7.- Gestión de calidad, modelo EFQM, Normas ISO	9
8.- Proyección de la Biblioteca hacia el futuro en respuesta a la problemática actual	11
Futuro edificio de la Biblioteca Pública	12
Finalidad de la Biblioteca Pública en General Villegas:	12
9.- Conclusión	13
10.- Bibliografía	13
Tabla de Contenido	14