

**TITULO:** El entorno social que interactúa con los servicios bibliotecarios: la Mujer como sujeto de atención, el caso de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, de Villa América, San Juan.

**AUTOR:** Mansilla, María Amelia.

**RESUMEN:** El presente trabajo, bajo la denominación “*El entorno social que interactúa con los servicios bibliotecarios: la Mujer como sujeto de atención, el caso de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, de Villa América, San Juan*”, se llevó a cabo durante el período diciembre - marzo - abril (2010 – 2011).

El análisis del entorno social de influencia de la Biblioteca, le permitirá a ésta orientar sus servicios conforme a los verdaderos intereses y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, en especial del público femenino.

En virtud de ello se indagó sobre:

*Hábitos de lectura:* tipos de material lectura (libros, diarios revistas, otros); impresos o electrónicos; temas; motivos por los que se lee y por los que no se lee.

*Relación con las bibliotecas:* si se es o no socio de una biblioteca; regularidad con que se utilizan los servicios; para que o para quien usa los servicios bibliotecarios; opinión sobre las bibliotecas populares; que actividades de formación y/o recreación interesan; opinión de actividades para niños.

*De carácter socioeconómico:* edad; nivel de escolarización, trabajo en relación de dependencia; ocupación del tiempo libre; tiempo dedicado a ver TV; cantidad y edades de los hijos; actividades que interesan para hijos o nietos.

*Computación e Internet:* tenencia y uso de computadora; conexión a Internet; uso de cyber; uso de correo electrónico: chat; grupos sociales (Face Book, Twister, otros); desarrollo o consulta de blog; tiempo de uso de Internet.

**PALABRAS CLAVE:** hábitos de lectura; mujeres; biblioteca popular; extensión bibliotecaria; tiempo libre; realización personal; inserción social; biblioteca y sociedad.

---

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

**Fecha de presentación:** diciembre de 2011.

**Director/a:** Carrizo, Ernesto Oscar.

**Co Director/a:**

*Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.*



*Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata  
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>*

***Dedico este trabajo a mi amor:  
esposo, amigo, consejero y  
compañero de toda mi vida,  
Dr. Juan Alberto Riveros.***

### **Agradecimientos:**

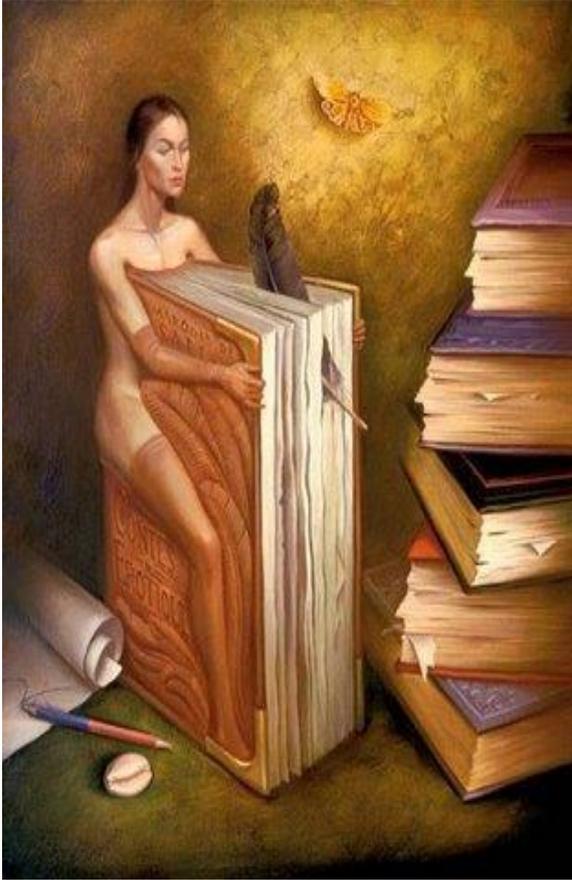
*Agradezco a mi familia por su aliento y comprensión.  
Agradezco a la Comisión Directiva y personal de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gi, en las personas de la presidenta Sra. Marina Robledo y de la bibliotecaria Nora Díaz.*

*Agradezco a los alumnos del Instituto Superior de Bibliotecología Dr. Mariano Moreno, que de manera eficaz y eficiente llevaron a cabo las encuestas.*

*Agradezco a mis compañeras de trabajo de la Biblioteca del Instituto Pre Universitario Escuela de Comercio de la Universidad Nacional de San Juan por su apoyo permanente e incondicional.*

*Agradezco a funcionarios y personal de la Secretaría y Dirección de Cultura de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, en las personas del Sr. Luís Eduardo Meglioli, y de la Prof. Laura Valenzuela.*

*Agradezco al Magíster Licenciado Ernesto Oscar Carrizo por sus invalorable y generosas enseñanzas.*



**Dalí Mujer Libro**

*Mujer  
Tu nombre mujer está en la tierra  
Como semilla fecunda que se adentra  
Para engendrar al hombre  
Tu nombre mujer está tallado  
En la divinidad y el esplendor  
En los senderos que se abren  
En la presencia silente de la espera  
En la raíz del pecho, en su remanso  
En la infinita eternidad del agua  
En la fecunda sombra de los besos  
Tu nombre mujer ha sido escrito  
Para calmar la sed del vuelo  
Para vencer los muros, las prisiones  
Para crear los puentes y las alas  
Para ser voz de los poetas  
Para ser piel y sangre y llama  
Para nutrir la libertad de ideas  
Tu nombre mujer está en la tierra  
Cuál órbita grandiosa, gira y gira  
Origen de la vida.*

*Graciela López*

## INDICE

- Portada .....	p. 1
- Dedicatoria.....	p. 2
- Agradecimiento.....	p. 3
- Ilustración.....	p. 4
- Índice.....	p. 5
- 1. Fundamentación del tema.....	p. 8
- 2. Resumen.....	p. 9
- 3. Palabras claves.....	p. 10
- 4. Introducción.....	p. 11
- 5. Formulación del problema.....	p. 12
- 6. Justificación del problema.....	p. 13
- 7. Objetivos.....	p. 14
- 8. Hipótesis del trabajo .....	p. 15
- 9. Tipo de Estudio.....	p. 16
- 10. Marco Conceptual.....	p. 17
- 10.1. La biblioteca popular, 141 años de historia.....	p. 18
- 10.2. La biblioteca popular en el contexto de la sociedad de la información.....	p. 22
- 10.3. La biblioteca popular, sus usuarios, lectores, clientes, etc.....	p. 28
- 10.4. Planificación de los servicios en la biblioteca popular según el entorno social con él que interactúa.....	p. 34
- 10.5. Características de la información y de las actividades según las tendencias y cambios de la comunidad.....	p. 35
- 10.6. La biblioteca popular un servicio abierto a toda la comunidad.....	p. 38

-	<b>10.7. La biblioteca popular y la imposibilidad de responder a todas las demandas.....</b>	<b>p. 41</b>
-	<b>10.8. La biblioteca popular y la formación de usuarios.....</b>	<b>p. 43</b>
-	<b>10.9. El marketing en la biblioteca popular.....</b>	<b>p. 50</b>
	. 10.9.1. Concepto de marketing.....	p. 50
	. 10.9.2. Evolución histórica del marketing.....	p. 50
	. 10.9.3. Importancia del marketing en la biblioteca Popular.....	p. 51
	. 10.9.4. Técnicas de marketing en la biblioteca Popular.....	p. 54
	. 10.9.5. El proceso de marketing mix.....	p. 56
	. 10.9.6. El usuario su actitud ante los productos y servicios bibliotecarios.....	p. 60
	.10.9.7. Gestión de calidad.....	p. 64
	.10.9.8. Segmentación del mercado.....	p. 68
-	<b>10.10. La atención a la población femenina, un deber de la biblioteca popular.....</b>	<b>p. 70</b>
-	<b>10.11. La promoción de la lectura desde la biblioteca popular... </b>	<b>p. 89</b>
-	<b>11. Unidad análisis.....</b>	<b>p.102</b>
	. 11.1. Encuesta focalizada.....	p.102
	. 11.1.1. Unidad de análisis colectiva. La Biblioteca Popular Emilio Moya Gil .....	p. 102
	.11.2. Investigación exploratoria.....	p. 104
	.11.2.1. Unidad de análisis individual. La población Femenina de Villa América.....	p. 104
	.11.2.2. Variables.....	p.105
	.11.2.3. Metodología.....	p. 105
	.11.2.4. Técnicas de recolección de información.....	p. 105
	.11.2.5. Test de encuestas.....	p. 106

.11.2.6. Procesamiento de las encuestas.....	p.106
.11.2.7. Resultados.....	p.107
.11.2.8. Conclusiones.....	p. 134
- 12. Bibliografía.....	p.141
- Anexos.....	p.146
. Anexo 1. Formulario de entrevista focalizada a la Comisión Directiva de la Biblioteca Emilio Moya Gil.....	p.146
. Anexo 2. Formulario de entrevista estructurada a la población femenina de Villa América.....	p.147
. Anexo 3. Mapa de Villa América.....	p.155
. Anexo 4. Fotografía de la carpeta entregada a los encuestadores.....	p.156
. Anexo 4. Fotografías.....	p.157

## 1. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

El tema elegido para investigar es *“El entorno social que interactúa con los servicios bibliotecarios: la Mujer como sujeto de atención, el caso de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, de Villa América, San Juan”*, el que se fundamenta en la necesidad de conocer las características socio comunitarias de la zona de impacto directo, de la dinámica de los servicios bibliotecarios de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil. Por tal motivo se exploran las necesidades y requerimientos culturales, así como los accesos y soportes tecnológicos y librarios que posee dicha comunidad.

Para esta Biblioteca Popular resulta de gran interés el estudio y análisis de la comunidad a la que brinda sus servicios, especialmente a la de Villa América, barrio urbano, ubicado en el Departamento Capital de San Juan. Este conocimiento, por ahora exploratorio, le permitirá a la Biblioteca conocer las características esenciales de la comunidad en la que está inserta, y en particular la población femenina.

Consecuentemente, se considera importante analizar el estrato demográfico “Mujer”, relevando sus características esenciales y particulares, ocupacionales y nivel de escolarización alcanzado; focalizando sobre los hábitos de lectura, el uso del tiempo libre, y requerimientos culturales, vinculados a la actividad de servicios y extensión de la biblioteca.

Este sector demográfico, tiene un interés especial para la dirigencia de la biblioteca, para captarla como usuarios activos y permanentes de toda la oferta cultural de la institución. Conocer, además, las preferencias por diversas actividades culturales y recreativas, los gustos por la lectura, y los diversos soportes que prefieren para las misma, qué conocimientos, usos y aplicaciones tienen de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Este conocimiento fundado en investigación, le permitirá a la Biblioteca, ajustar la política del desarrollo de las colecciones y de los servicios que actualmente brinda. Con esta investigación se busca superar el estado de desconocimiento acerca de la comunidad a la que se le ofrecen las prestaciones. Posteriormente se deberán realizar otras investigaciones sobre la misma comunidad, lo que le permitirá el desarrollo de un corpus de conocimientos acerca de la dinámica social y cultural que se produce, y de esa manera acompañarlos o reorientarlos.

## 2. RESUMEN

El presente trabajo, bajo la denominación “*El entorno social que interactúa con los servicios bibliotecarios: la Mujer como sujeto de atención, el caso de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, de Villa América, San Juan*”, se llevó a cabo durante el período diciembre - marzo - abril (2010 – 2011).

El análisis del entorno social de influencia de la Biblioteca, le permitirá a ésta orientar sus servicios conforme a los verdaderos intereses y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, en especial del público femenino.

En virtud de ello se indagó sobre:

*Hábitos de lectura:* tipos de material lectura (libros, diarios revistas, otros); impresos o electrónicos; temas; motivos por los que se lee y por los que no se lee.

*Relación con las bibliotecas:* si se es o no socio de una biblioteca; regularidad con que se utilizan los servicios; para que o para quien usa los servicios bibliotecarios; opinión sobre las bibliotecas populares; que actividades de formación y/o recreación interesan; opinión de actividades para niños.

*De carácter socioeconómico:* edad; nivel de escolarización, trabajo en relación de dependencia; ocupación del tiempo libre; tiempo dedicado a ver TV; cantidad y edades de los hijos; actividades que interesan para hijos o nietos.

*Computación e Internet:* tenencia y uso de computadora; conexión a Internet; uso de cyber; uso de correo electrónico: chat; grupos sociales (Face Book, Twister, otros); desarrollo o consulta de blog; tiempo de uso de Internet.

### **3. PALABRAS CLAVES**

hábitos de lectura – mujeres – biblioteca popular – extensión bibliotecaria – tiempo libre – realización personal – inserción social – biblioteca y sociedad

## 4. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se trata de poner en claro como el entorno social interactúa con los servicios de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil de Villa América. En relación a ello se analizan temas referentes a las características de la sociedad actual; al impacto de las tecnologías de la información y la comunicación; la función de las bibliotecas populares; la promoción de la lectura; la necesidad del estudio y segmentación de usuarios; las características de la mujer sanjuanina en la actualidad.

El nuevo modelo económico y social en el que la sociedad actual se encuentra inmerso, está caracterizado fundamentalmente por el papel preponderante que tienen las nuevas tecnologías, marcando y determinando los modos de vida y de trabajo.

Sin embargo, el ámbito comunitario nos muestra al ciudadano común con dificultades de acceso a niveles razonables de información, y con falta de hábitos y capacitación en el manejo de su propia información, necesaria para todos los aspectos de la vida.

Las bibliotecas populares, que son las instituciones encargadas de satisfacer las necesidades de información del público en general, se observan aisladas, y aunque tienen toma de conciencia acerca del valor de la información, no han superado todavía síntomas evidentes de dispersión y desconexión, acusando un verdadero desconocimiento de los reales intereses de los usuarios. La persistencia de estas condiciones ha permitido la instalación en la sociedad, argentina en general y sanjuanina en particular, de una verdadera cultura de la desinformación, responsable en gran medida de muchos fracasos.

La Biblioteca Popular Emilio Moya Gil no escapa a este parámetro, y son muchos los interrogantes que debe responder respecto a su entorno social, y de como este interactúa con los servicios que presta. De ahí la importancia del estudio de sus usuarios reales y potenciales, y de la necesidad de efectuar una segmentación de los mismos, para poder responder adecuadamente a las necesidades del sector que más lo necesite y al que la Biblioteca tiene mayores posibilidades de satisfacer.

Ante estos planteamientos la Biblioteca se ha encarado un estudio de la población femenina de su comunidad, por considerar que es el sector más pertinente, para planificar su accionar sobre una base segura, respaldada en datos ciertos

## **5. FORMULACION DEL PROBLEMA**

La Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, para orientarse adecuadamente hacia su público, debe revisar si la organización está produciendo el máximo de satisfacción y calidad alcanzable conforme a sus posibilidades. El punto de partida es, sin dudas, el estudio y conocimiento de los usuarios y de su entorno, tanto de sus necesidades de información, como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios.

La biblioteca ha detectado, intuitivamente, que la comunidad a la que sirve está mayoritariamente integrada por mujeres, las que en gran número, tienen como única o principal ocupación la atención del hogar y la realización de tareas domésticas

Ante ésta realidad la biblioteca adquiere bibliografía y programa actividades, que estima serán de utilidad para las mujeres del barrio donde está ubicada, sin embargo no obtiene la respuesta esperada, las señoras no demuestran interés y es escasa la concurrencia a las actividades de extensión programadas para ellas.

Se estima que el análisis de los hábitos de lectura de las mujeres de Villa América, permitirá a la Biblioteca, objeto del presente estudio, evaluar los gustos y necesidades de lectura de este importante sector de la población, y en base a ellos proyectar las acciones a seguir.

## 6. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Investigar la comunidad local a la que se pretende servir para poder brindar una articulación dinámica, resulta una etapa clave. El desconocimiento de dicha comunidad, así como partir de supuestos que podrían ser falsos, resultan factores negativos para la calidad de los servicios bibliotecarios.

Gestionar una colección de recursos bibliográficos, sean éstos digitales, tradicionales o virtuales, debe partir de un conocimiento lo más acabado posible del “mercado real y potencial”. Gestionar servicios en general, y en particular los culturales y sociales, que puede brindar una biblioteca popular, presupone conocer diversos indicadores de esa comunidad, desde la estructura etaria, género, escolarización, oficios, profesiones, tiempo libre, ocupaciones, etc., para que la gestión resulte lo más eficaz y eficiente posible.

La antigua idea de ofrecer todo a todos, en su afán de brindar servicios generales, difícilmente pueda colmar con plenitud las expectativas de los diferentes grupos de usuarios. Frente a ello, la aplicación de las técnicas de marketing obligará no sólo a segmentar el mercado e identificar las necesidades de cada grupo o fracción, sino también a establecer prioridades en la satisfacción de esas necesidades descubiertas, además de determinar a que grupos de usuarios atender preferentemente.

El problema de investigación propuesto, pretende comenzar en esta línea de obtener los saberes necesarios acerca de la comunidad social y poder ofrecer una base cierta en la formulación de planes y políticas institucionales.

## 7. OBJETIVOS

La finalidad de este estudio es analizar algunos factores que inciden en los usuarios de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil. Se esperan obtener datos que dejen a la luz las causas por las cuales hay personas de la comunidad que no concurren a esta institución, como así también conclusiones que aporten lineamientos para lograr un mejor funcionamiento ya sea en cuanto a calidad, a servicios ofrecidos, optimización de la gestión bibliotecaria buscando la satisfacción y el aumento de usuarios.

Este tipo de estudio exploratorio- descriptivo, es una investigación aplicada y servirá para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, que determinarán una tendencia, y se identificarán relaciones potenciales entre variables.

Por consiguiente los objetivos planteados son los siguientes:

### **a) Objetivos generales**

- Relevar las características socio comunitarias de Villa América.
- Relevar los recursos y accesos tecnológicos y literarios de la comunidad.
- Explorar hábitos de lectura y uso del tiempo libre de las mujeres de Villa América

### **b) Objetivos particulares**

- Conocer las preferencias y gustos culturales de las mujeres de Villa América
- Describir los gustos por la lectura que manifiestan las mujeres de Villa América.
- Analizar las actividades de extensión cultural que puede ofrecer la Biblioteca y que respondan a la preferencia de las mujeres.
- Observar los niveles de escolarización de las mujeres de Villa América.
- Reconocer los grupos socioeconómicos y sus características de la zona de impacto de la Biblioteca.
- Construir una política para el desarrollo de las colecciones de materiales que se ajuste al perfil socio comunitario de Villa América.
- Sugerir una política de articulación tecnológica, de servicios y de extensión de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil.

## 8. HIPÓTESIS DE TRABAJO

El siguiente trabajo está guiado por la siguiente hipótesis, que son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables, que se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados aplicadas a un caso concreto, en esta oportunidad, el de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil de Villa América de la provincia de San Juan (estudio de caso).

### **Hipótesis General:**

Existe una escasa población de usuarios que asiste a la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, esto se debe a que los usuarios perciben en la biblioteca baja calidad en sus servicios, fundamentalmente por la falta de preocupación para satisfacer sus necesidades, lo que trae como consecuencia la existencia de material bibliográfico escaso o que no responde a sus intereses, y de actividades de extensión alejadas de sus gustos e inclinaciones.

### **Hipótesis Secundarias:**

La Biblioteca Popular Emilio Moya Gil no cuenta con estrategias de atención, satisfacción de usuarios, conocimiento sobre sus necesidades, no se dispone de planificación, ni de políticas desde la Institución, lo que se reflejan en la actividad diaria.

Insatisfacción del usuario, la antítesis sería Satisfacción del usuario, que se traduce en una gestión integral, eficaz y eficiente; con un costo y tiempo de entrega mínimo, un escaso índice de errores, defectos y demoras.

### **Hipótesis de trabajo**

El conocimiento de la comunidad, hábitos culturales y el uso del tiempo libre de las mujeres, determina las características de los servicios que la biblioteca popular Emilio Moya Gil propone para este sector social.

#### Operacionalización de las variables

*Conocimiento de la comunidad, hábitos culturales y el uso del tiempo libre de las mujeres*

Son los conocimientos específicos que permiten una forma particular de interpretar la realidad de la comunidad, indican cuales son las necesidades, preferencias, gustos e intereses en materia cultural y el uso del tiempo libre que tienen las mujeres

*Características de los servicios que la biblioteca popular Emilio Moya Gil propone para ese sector social*

Son aquellos servicios (préstamo, referencia, extensión) organizados y ofrecidos por la biblioteca popular Emilio Moya Gil tendientes a satisfacer las necesidades, preferencias e intereses de las mujeres de su comunidad, basándose en datos ciertos que parten de un real conocimiento del sector.

## 9. TIPO DE ESTUDIO

El estudio efectuado es de carácter exploratorio descriptivo, por tratarse de la primera vez que se realiza este tipo de investigación en esta institución.

Se aplicó el estudio al caso Biblioteca Popular Emilio Moya Gil de la provincia de San Juan, realizado a través de encuestas escritas, semi-estructuradas, con preguntas de respuestas cerradas y otras de respuestas abiertas.

Se relevaron personas, no grupos, se entrevistó personalmente a 300 miembros de la población femenina residente en Villa América, mayor de 18 años.

Las entrevistas se llevaron a cabo en horario de mañana y tarde, durante los días viernes 2, sábado 3, y lunes 5 de julio de 2010. La comunidad a encuestar se dividió en 32 sectores, llevándose a cabo 100 encuestas por día, lo que fue posible por el número de encuestadores.

A los encuestadores, previamente instruidos respecto de los objetivos y pautas de la investigación a realizar, 42 en total, se les asignó un sector cada dos encuestadores. Esos encuestadores tenían la ventaja de ser alumnos del Instituto Superior de Bibliotecología Mariano Moreno.

Previamente se efectuó una entrevista focalizada dirigida a la comisión directiva de la Biblioteca objeto de estudio.

## 10. Marco Conceptual

En el marco conceptual se abordarán contenidos considerados inherentes al tema central de esta tesis. En primer término se estima que se debe comenzar dando un concepto de biblioteca popular, una breve reseña histórica, y su función en el contexto de la sociedad de la información. Posteriormente, se procederá a tratar la importancia de planificar los servicios de la biblioteca popular conforme a su realidad particular, habiendo acordado previamente la terminología con que se designa a las personas que necesitan de dichos servicios.

A continuación se hará hincapiés en las características de la información y de las actividades que se ofrecen en las bibliotecas populares según el contexto social con el que interactúan, la particularidad del servicio abierto a toda la comunidad, destacando la imposibilidad de atender todas las demandas.

Consecutivamente también se consignará la conveniencia de la formación de usuarios y la implementación del marketing, como formas ciertas de lograr un mayor aprovechamiento de los servicios de las bibliotecas populares.

Por último, se destacará el deber ineludible de la biblioteca popular de orientar los servicios hacia la población femenina, y de la importancia de promocionar la lectura.

Por lo tanto en el marco conceptual se tratarán los siguientes temas:

- 10.1. La biblioteca popular, 141 años de historia.
- 10.2. La biblioteca popular en el contexto de la sociedad de la información.
- 10.3. La biblioteca popular, sus usuarios, lectores, clientes, etc.
- 10.4. Planificación de los servicios en la biblioteca popular según el entorno social con él que interactúa.
- 10.5. Características de la información y de las actividades según las tendencias y cambios de la comunidad.
- 10.6. La biblioteca popular un servicio abierto a toda la comunidad.
- 10.7. La biblioteca popular y la imposibilidad de responder a todas las demandas.
- 10.8. La biblioteca popular y la formación de usuarios.
- 10.9. El marketing en la biblioteca popular.
- 10.10. La atención a la población femenina, un deber de la biblioteca popular.
- 10.11. La promoción de la lectura desde la biblioteca popular.

## 10.1. La biblioteca popular, 141 años de historia.

Según la CONABIP, la biblioteca popular es una Asociación civil autónoma creada por la iniciativa de un grupo de vecinos pertenecientes a una comunidad. Ofrece servicios y espacios de consulta, expresión y desarrollo de actividades culturales, de la lectura y de extensión bibliotecaria en forma amplia, libre y pluralista. Las bibliotecas populares son dirigidas y sostenidas principalmente por sus socios y brindan información, educación, recreación y animación socio-cultural, por medio de una colección bibliográfica y multimedial general y abierta al público.

Hoy en día se la concibe y organiza, no ya sólo en función de guardar y atesorar libros, sino con el propósito de asegurar que la información, los libros y otros materiales o medios afines estén en permanente relación con la gente, gracias a una adecuada incorporación de nuevos servicios y tecnologías, que satisfacen las demandas de un público heterogéneo y que permiten captar nuevos lectores. La biblioteca popular surge de la misma sociedad que la funda, organiza y ampara. “Una comunidad que desde abajo arma y promueve con perseverancia una biblioteca popular, expresando una política cultural y un soporte educativo que acompaña vacíos y falencias del sistema formal, que moviliza en paralelo necesidades sentidas y expresadas individuales o grupales, está legitimando una nueva escala de oportunidades sociales y penetra objetivamente con la educación permanente y con los servicios de información en la dimensión cultural del desarrollo.”<sup>1</sup>

La biblioteca popular es un tipo de biblioteca propia de nuestro país, y representa un termómetro que mide y registra los vaivenes de la cultura argentina. En el Río de la Plata, en los tiempos de la conquista, la cultura no fue motivo de mayores preocupaciones, por el contrario, se debe al Consejo de Indias leyes adversas a posibilitar su desarrollo. Estaba prohibido traer libros que no llevaran el visto bueno de la Inquisición, pero igualmente se filtraron libros “prohibidos” que hicieron germinar ideas de libertad. Sin embargo, es de reconocer la obra educadora realizada por las órdenes religiosas, especialmente la de los jesuitas, quienes además de los colegios, tenían bibliotecas, las que fueron el fundamento de la biblioteca pública creada por la Revolución de Mayo.

Derrumbado el poder colonial, el libro pasó a ser instrumento público de liberación, y la biblioteca centro de irradiación de todo progreso. Una de las primeras preocupaciones de la Primera Junta de Gobierno fue la fundación de la Biblioteca Pública. La Gaceta del 13 de septiembre de 1810, en un artículo de Mariano Moreno, decía, “tenemos bastantes libros para dar principio a una obra que crecerá en proporción del sucesivo engrandecimiento de este pueblo.

La junta ha resuelto fomentar este establecimiento, y esperando que los

---

<sup>1</sup>.Secondi, Juan Carlos. La dimensión cultural en la biblioteca popular argentina. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 280.

buenos patriotas propenderán a que se realice un pensamiento de tanta utilidad, abre una suscripción patriótica para los gastos de estantes y demás costos inevitables”. Así nació la Biblioteca Pública, con el concurso popular, en medio del fragor de la lucha revolucionaria. En la mencionada Gaceta de Buenos Aires se publicaba, a la par de un enérgico oficio contra la insurrección de Montevideo y la lista de donativos para el ejército de la patria, la designación de fray Cayetano Rodríguez y don Saturnino Segurota como bibliotecarios y al Dr. Mariano Moreno como protector de la naciente institución. Manuel Belgrano apoyó la iniciativa, donando prácticamente la totalidad de su biblioteca personal. Por cierto, a todos no les pareció una feliz idea, *¡para bibliotecas estamos!*, argumentaban, eran los detractores de siempre, los antecesores de los prácticos de hoy, a los que no les importa cuando se les repite que las crisis, no son en el fondo sino un problema de educación.

El largo periodo de las guerras civiles y de la tiranía repercutió desfavorablemente en la cultura pública, el que se pudo ver en el retroceso de la citada Biblioteca Pública. Hay que llegar a Domingo F. Sarmiento para hallar nuevamente en nuestra historia una voluntad decidida a fomentar la cultura popular por medio de las bibliotecas.

Sarmiento fue el creador de las bibliotecas populares, con insistencia las venía reclamando, veía la necesidad de una institución popular que posibilitara el acceso al conocimiento a todos los habitantes de la nación, promoviendo el hábito de la lectura, completando y ampliando la labor de la escuela. Inspirado en los Clubes de Lectores de Filadelfia, ideados por Benjamín Franklin en 1727 y en las bibliotecas públicas de Estados Unidos, bregó por instaurar en el país este tipo de instituciones.. “Las asociaciones entre norteamericanos fueron la palanca que transformó el problema colonial y son hoy el conservador activo de las libertades de aquella célebre república, no siendo el menor de los timbres de la colosal reputación de Franklin haber formado una sociedad que con el nombre de sociedad de lectura dio padrón y origen a todas las sociedades que del mismo género tienen por objeto mantener una biblioteca pública en cada aldea, villa o ciudad para instrucción o recreo.”<sup>2</sup>

A pesar de contratiempos y resistencia, Sarmiento no se detuvo hasta que concretó su deseo de creación de bibliotecas populares, y pudo firmar la ley del 23 de septiembre de 1870, la que lleva su nombre, y por la cuál el Estado se comprometía a protegerlas. Pero no sólo la firma, sino también la inspiración de Sarmiento es lo importante, inspiración que se refleja en los fundamentos del mensaje que envió al Congreso con el proyecto de ley para el fomento de las bibliotecas populares, que entre otros conceptos expresa “La necesidad de las bibliotecas se hace sentir en todas partes. Es necesario introducir la biblioteca de distrito, que pone en manos de los habitantes, en las poblaciones lejanas, libros atrayentes y útiles, generalizando los conocimientos donde quiera que haya un hombre capaz de recibirlos. El poder Ejecutivo no duda que se encontrará un inconveniente para la propagación de las bibliotecas en el espíritu de nuestras poblaciones, desprovisto hasta hoy de iniciativa, pero, es

---

2. Sarmiento, Domingo Faustino. Espíritu de asociación. El Mercurio. Santiago de Chile, 3 de diciembre de 1841. En : Obras Completas, Tomo IX, pág. 869.

necesario ponerse a la obra, pensando que el tiempo transcurrido en la omisión, agrava y consolida los obstáculos de esa clase”.

El proyecto fue defendido ante la Cámara de Diputados por el ministro Nicolás Avellaneda, quien argumentó, que apenas conocido el proyecto en cinco pueblos de la república, comenzaron a organizarse comisiones con el objeto de fundar bibliotecas. El artículo primero de la ley de 1870, cuya vigencia subsiste, establece que las bibliotecas populares serán en adelante auxiliadas por el tesoro nacional.

Sarmiento promulga la ley, y poco después dicta el decreto reglamentario y nombra la primera comisión, presidida por Palemón Huerp, cuya primera memoria, habla de 12 bibliotecas. A fines de 1872, las bibliotecas populares son ya 106, que han surgido como por encanto en ciudades, villas, pueblos. La Ley Sarmiento comenzaba a dar frutos sorprendentes, resultó fecunda la iniciativa vista en su perspectiva histórica, lo prueban, miles de testimonios de argentinos que se han formado con los libros de esas bibliotecas. No obstante hubo altibajos para la Comisión Protectora y para las bibliotecas que protegía.

Sin embargo un núcleo de bibliotecas, nacidas al calor de la ley, subsistió, “En despecho de hormigas y caballos, crecía la tantas veces arruinada yerba” decía Sarmiento, quien en 1883 hablaba de hacer revivir las que habían muerto por abandono, durante su famosa lectura sobre bibliotecas populares, en la Asociación Bernardino Rivadavia.

Recién en julio de 1908, un decreto del entonces ministro de de Justicia e Instrucción Pública, Dr. Rómulo S. Naón, restablece el imperio de lo prescripto por la ley de 1870, y fija las normas en virtud de las cuales toda biblioteca popular puede aspirar a la protección material y moral del Estado. Tres años después se sobrepasa la cantidad de 200 bibliotecas, y en 1916, cuando se celebre el centenario de la independencia, la república tiene 522 bibliotecas protegidas. En 1922 se alcanza el millar, en 1930 llegan 1400 y en 1939 a 1500.

Posteriormente tanto la Comisión Protectora como las bibliotecas populares sufrieron el impacto de los movimientos políticos, varias desaparecieron, padeciendo su época más oscura durante la dictadura militar, y fue con la llegada de la democracia que volvieron a resurgir. El 7 de agosto de 1986 se sanciona la ley 23.351, que establece los objetivos y el funcionamiento de la Comisión Protectora (CONABIP) y crea el Fondo Especial para bibliotecas populares. Bajo el régimen de protección y apoyo de la Comisión Nacional, en 1992 existían poco más de 1000 bibliotecas, en 1998 1700, llegando a 2000 en el año 2000, y actualmente existen aproximadamente 2250 bibliotecas populares reconocidas. La Comisión Protectora es hoy uno de los órganos vitales de la cultura nacional, la biblioteca popular un fruto de la democracia y un instrumento de la libertad.

Los montos que maneja la CONABIP, aunque aún son insuficientes para atender las demandas de las bibliotecas populares diseminadas a lo largo y lo ancho del país, se han incrementado considerablemente en la última década.

“La CONABIP se sostenía con un fondo especial que provenía pura y exclusivamente de un porcentaje de los premios efectivamente otorgados por la Lotería Nacional. Pero desde 2004, por decisión presidencial y administrativa, recibimos aportes directos del presupuesto. Lo mismo ocurrió en 2005, con lo cuál se duplicó el monto disponible para las actividades desarrolladas. Ya en 2006 pasamos a formar parte de la previsión del Presupuesto Nacional, por lo cuál, por primera vez, el apoyo que brinda la CONABIP no depende de la suerte o de las ganas de jugar. Por supuesto estamos a la espera de que en 2007 contemos, además de nuestros históricos siete millones de la Lotería, con más de 8 millones del Presupuesto Nacional, avanzando sin prisa pero sin pausa, hasta triplicar el presupuesto de la CONABIP de hace apenas tres años.”<sup>3</sup>

En el transcurrir de la historia se comprueba, que la biblioteca con carácter público, permanece sustraída al pueblo hasta que la revolución de mayo, consecuente con sus principios, abre sus puertas, se ve también que en los momentos críticos de nuestra nación las bibliotecas populares supieron mantener encendida la llama del pensamiento y de la libertad, que ha medida que la democracia se afianza, tras arduas luchas, cuya primera víctima es siempre la cultura, las bibliotecas populares contribuyen a este proceso como verdaderos pilares de la integración y la participación popular. Miles de voluntarios, más de 30.000 en todo el país, mantienen vivas las bibliotecas populares, las que hoy a 141 años de la Ley que en Sarmiento, son un índice de progreso, un símbolo de nuestro régimen, y una promesa para el futuro.

“La CONABIP apoya la labor de más de dos mil organizaciones de la sociedad civil que, de manera autónoma y desinteresada, promueven el acceso al libro y a la lectura, el conocimiento de los derechos y la participación cultural de cada una de las comunidades en las que se insertan a lo largo y ancho de todo el territorio argentino. Estas instituciones bisagra entre la experiencia local, cotidiana, y el proceso nacional y global de la producción de la cultura informan a los ciudadanos, difunden sobre los derechos y el modo de ejercerlos y generan asociación con otros. En este sentido y por el modo en que surgen, gran parte de ellas no se restringen a ser depósitos de libros y a la conservación y préstamo de los mismos sino que, fundamentalmente, enfrentan los desafíos actuales generando alternativas culturales viables, promoviendo el lazo social y asentando las bases de la cultura de la solidaridad.”<sup>4</sup>

En la provincia de San Juan existen 33 bibliotecas populares, en la ciudad capital se encuentran 19, en diferentes condiciones jurídicas. La biblioteca que nos ocupa, la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, es una de las bibliotecas populares de la ciudad de San Juan.

---

3. Bianchi, María del Carmen. La promoción de la lectura y el rol de las bibliotecas. En: I Congreso Argentino de Cultura. Mar del Plata, 2006. pág.363.

4. Bianchi, María del Carmen. Lecturas y bibliotecas en la sociedad de la información. En: II Congreso Argentino de Cultura. Tucumán, 2008. pág. 278.

## **10.2. La biblioteca popular en el contexto de la sociedad de la información.**

La biblioteca popular ha sido marcada por la problemática realidad de este siglo, en el que se ha consolidado la llamada sociedad de la información, caracterizada por los avances tecnológicos, la revolución de las telecomunicaciones y la explosión de la información. Esta situación que ha provocado un cambio de paradigmas, que ha afectado al sistema de valores y ha conducido a que la visión del mundo se amplíe considerablemente, ha impactado en el campo de la producción de bienes y servicios, y también en la vida cotidiana.

“El concepto de sociedad de información está vinculado a procesos de cambios basados en una suerte de explosión de la información y el conocimiento producido en todo el mundo occidental tras la Segunda Guerra Mundial. Desde un enfoque evolutivo, se ha definido a la sociedad de la información como un estadio del desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros de obtener y compartir cualquier información instantáneamente desde cualquier lugar y bajo diversas formas. Según este enfoque, el proceso de formación de la sociedad de la información no implica solamente una cuestión cuantitativa de más computadoras o de mayor capacidad de procesamiento. Comportaría fundamentalmente, un nuevo modo de organizar la vida humana y la sociedad, de producir, estudiar, relacionarse.”<sup>5</sup>

Actualmente se entiende que surge lo local como un nuevo espacio de articulación, donde las personas concretan lo cotidiano a través de valores, normas y prácticas grupales y en un espacio común. Esta consideración no excluye lo regional, ni lo nacional que se articulan perfectamente con lo local. Conceptualiza lo local como una estrategia de integración, de rechazo a dominaciones económicas y culturales externas, y que posibilita el recate de lo propio, de lo que en pequeñas comunidades se comparte y se estima. Es en este nuevo espacio local en donde se inscribe el accionar de la biblioteca popular.

En consecuencia, se considera a la biblioteca popular como el lugar donde se produce la verdadera participación, donde se conforman los cimientos en los que se apoya la democracia. Y por lo tanto, al ser un escalón básico en la estructura institucional, debe convertirse en un polo de desarrollo de la cultura, apuntando a sus actores inmediatos, y a su vez estableciendo relaciones de integración regional, para incorporarse al mundo globalizado que impone estrategias cooperativas para tener un lugar en él.

Es importante aclarar que en este contexto el término cultura no está utilizado en su acepción antropológica, porque abarcaría todo lo relativo a la vida humana y no tendría ninguna especificidad. Tampoco se emplea el término cultura en el sentido restringido que hace referencia a la expresión artística superior, producida por un núcleo minoritario, que supone un refinamiento intelectual o artístico. El término cultura se emplea aquí en la acepción del

---

5. Bianchi, María del Carmen. Lecturas y bibliotecas en la sociedad de la información. En: II Congreso Argentino de Cultura. Tucumán, 2008. pág. 277.

trabajo creador o de acciones directamente orientadas a mejorar la calidad de la vida a través de actividades intelectuales, artísticas, sociales y recreativas. Cabe señalar, que esta idea se antepone en cierto modo al concepto de desarrollo cultural cuando éste supone solamente tener, producir y acumular objetos.

Se trata de plantear la idea de cultura como antídoto a la crisis económica, a la crisis de valores. Se considera que lo que está en crisis es prioritariamente un sistema de civilización, por eso la perspectiva es otra. Se da prioridad a la calidad de vida, sobre el nivel de vida, tal como éste se entiende concebido en términos de posesión de bienes, ya que para ser feliz no se necesita tanto tener, como ser. Sobre todo se trata de ir prefigurando un nuevo modo de vivir como personas emancipadas, singulares y diversas, en una comunidad basada en la libertad, la solidaridad y el respeto. Consecuente con este pensamiento, el accionar de la biblioteca popular se basa fundamentalmente en el concepto de democracia cultural. Esto es dar primacía a la participación en la cultura, a la cultura por todos, y no solamente propiciar el acceso a la cultura, a la cultura para todos, que es lo que únicamente se consigue con la democratización de la cultura.

Conforme a lo expuesto, se considera que tratar el tema concerniente al entorno que interactúa con los servicios de una biblioteca popular, con lleva a plantear brevemente, aunque más no sea, las características generales de la sociedad en la que la biblioteca le corresponde actuar.

Esta es una sociedad signada por cambios rápidos y constantes, que trae aparejada una permanente necesidad de adaptación. Está inmersa en un mundo saturado de datos, frases e íconos. La percepción que el ser humano tiene de sí mismo ha cambiado, en vista de que se ha modificado la apreciación que tiene de su entorno. Su circunstancia no es más la del barrio o la ciudad en donde vive, ni siquiera la del país en donde radica. Su horizonte es, al menos, en apariencia, de carácter planetario, y está signado por fenómenos tales como:

- una asombrosa, constante y fuerte innovación tecnológica en el área de la información y la comunicación, que aceleran el ritmo de cambio de la sociedad y que permite hacer más fluido el intercambio de información en todos los niveles;
- incorporación de nuevas y avanzadas tecnologías a tareas tradicionales, siendo las más simples y rutinarias confiadas a las máquinas, lo que origina nuevas actividades, nuevos procesos, nuevos servicios, y también nuevas necesidades;
- incremento exponencial de conocimientos, que genera la necesidad de especialización, como resultado de la imposibilidad de abarcar todo el saber acumulado;
- cambios continuos en el ámbito laboral, caracterizados por la desaparición de profesiones y oficios, y aparición de otras ocupaciones nuevas;
- producción masiva de información en distintos soportes documentales;
- mayor competencia en el campo laboral;
- la información como recurso de valor estratégico;

- un entorno no del todo preparado para afrontar los cambios

Conforme a las características anteriormente acotadas, “hoy crecer implica resolver un dilema crucial, todo podría resumirse en identificar la información que necesitamos, buscarla donde se la posee y verterla donde es requerida.”<sup>6</sup> La sociedad globalizada, regida por la información y su revolución científica tecnológica constituye una nueva modernidad, potencialmente apta para ensanchar las fronteras de la calidad de vida. En nuestro tiempo los factores que caracterizan el desarrollo y el bienestar de los pueblos son, básicamente, el conocimiento aplicado a la solución de los problemas y la inteligencia como impulsora de las macro decisiones nacionales. El mundo está sumergido en una revolución científico tecnológica, de incalculables alcances, donde las decisiones se apoyan cada vez menos en acciones improvisadas.

En la actualidad se observa una predisposición mundial a considerar los adelantos tecnológicos y la transferencia de conocimiento, como instrumentos para asegurar la libertad y mejorar la calidad de vida de los pueblos. Se considera que aprovechar los recursos tecnológicos para apoyar fines sociales y éticos, son armas poderosas para achicar los grandes bolsones de pobreza y combatir la ignorancia. Pero para que esta voluntad, de bastos sectores sociales, se convierta en realidad, y se vean favorecidos una mayor cantidad de países, hay que tener en claro tres puntos: que la tecnología debe estar al servicio de las personas; que la sociedad de la información no es un objetivo en si mismo; y que esto sólo es posible en el marco de la democracia. Su concreción se apoya en tres realidades interrelacionadas: conocimiento - educación – democracia, y es justamente aquí donde las bibliotecas populares juegan un papel preponderante.

“La información conduce a la educación; la educación genera información; la democracia facilita el flujo de conocimiento y fomenta la educación, el ciclo se cierra en si mismo... Tendremos asegurada la democracia del futuro cuando obtengan la primacía, en la puja por el poder, aquellos espacios políticos y de influencia capaces de reconocer que el conocimiento y la inteligencia son ahora los componentes principales del desarrollo socioeconómico y que su savia vital, que es el conocimiento, adquiere el carácter de uno de los más preciados derechos humanos.”<sup>7</sup>

Pero el ámbito comunitario nos muestra al ciudadano común con dificultades de acceso a niveles razonables de información, y con falta de hábitos y capacitación en el manejo de su propia información. En cuanto a las instituciones de carácter social en general y a las bibliotecas populares en particular, se observan aisladas, y aunque tienen toma de conciencia acerca

---

6. Anales Primer Encuentro Nacional de Informática y documentación. Buenos Aires :SADIO – ASINDOC, 1986.

7. Anales Primer Encuentro Nacional de Informática y documentación. Buenos Aires :SADIO – ASINDOC, 1986.

del valor de la información, no han superado todavía síntomas evidentes de dispersión y desconexión. La persistencia de estas carencias ha permitido la instalación en la sociedad argentina, de una verdadera cultura de la desinformación, responsable en gran medida de nuestros fracasos.

“Las cuatro principales funciones realizadas por las bibliotecas giran en torno a un mismo producto: la información. La definición de este complejo producto puede realizarse a partir de los valores que conlleva y que, básicamente, son económicos, sociales (incluyendo los políticos), formativos y recreativos. La importancia que poseen estos valores, especialmente en el caso de los dos primeros, ha justificado el interés que los grupos de presión han mostrado históricamente respecto a la obtención de un control más efectivo de la información, y gracias al cuál existen en buena medida las bibliotecas.”<sup>8</sup>

La información cobra un valor económico cada vez mayor, reflejado por el interés de las compañías transnacionales por las superpistas de información, considerándolas una inversión estratégica, como las que tuvieron en su momento, las comunicaciones espaciales para la economía. Estrechamente ligado a este factor económico está en la actualidad el valor político y por extensión, el valor social que posee la información, sobre todo a partir de la globalización de la economía.

Los grupos de presión económica tienen un fuerte poder sobre los medios de información y su control, saben que son factores claves para la propaganda política y la difusión de modelos sociales concretos. Dicho poder es inversamente proporcional al que tienen los estados, los que, en no pocas oportunidades, someten los intereses de los ciudadanos al de los grupos económicos supranacionales. La información, especialmente la difundida por los medios de comunicación masiva es, de esta manera, utilizada para la conformación de nuevos modelos sociales, y pautas culturales que nada tienen que ver con la identidad de los pueblos. Ante este panorama, en nuestro país, el papel de las bibliotecas populares para resguardar y difundir la identidad cultural, es esencial. “Frente a la presión cultural, producto de la globalización y de la expansión de la comunicación televisiva, es cada vez más imperiosa la necesidad de la preservación de la propia cultura. Tanto en lo tradicional como los nuevos aportes que surgen en las ciencias, las artes, la literatura, y el pensamiento filosófico, ético y político.”<sup>9</sup>

En este contexto se hace necesaria más que nunca la valorización de los servicios bibliotecarios públicos como medio que permita la defensa de los intereses comunes frente a los privados. “Desgraciadamente, los medios con los que estos grupos cuentan para deslegitimar los servicios públicos mediante campañas de desinformación basadas en la bandera de la rentabilidad a corto plazo, son sin dudas superiores a los que las sociedades democráticas cuentan para hacer valer los derechos de sus ciudadanos a unos servicios públicos que

---

8. Magan Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, 1997. pag. 24.

9. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 265.

permitan desarrollar valores como la comprensión, la solidaridad o la democracia, hasta hace poco consensuados en la mayoría de las cartas fundacionales de los organismos supra gubernamentales internacionales, así como de los diferentes estados democráticos.”<sup>10</sup> Y serán precisamente estos valores que favorecen el desarrollo personal del individuo los que más importancia tienen a la hora de justificar los servicios bibliotecarios públicos, más aún en el caso de las bibliotecas populares, que han surgido a raíz de la presión social ejercida para satisfacer las necesidades informativas de los ciudadanos, y que se vinculan con los valores formativo y recreativo de la información.

La importancia de la información para la formación del individuo ha sido considerada tradicionalmente complemento indispensable dentro de todos los planes educativos. La función que las bibliotecas de servicio público tienen respecto al reciclaje profesional y a la educación permanente, cobra gran importancia por la movilidad profesional. Sobre este tema, es de hacer notar la opinión de la American Library Association, respecto a la responsabilidad existente por parte de los ciudadanos de actualizar la educación recibida para así rentabilizar las inversiones educativas en ellas realizadas, existiendo como contrapartida la obligación por parte del estado de mantener los medios que posibiliten dicha formación. Pero, no ha pasado inadvertido el alto impacto que la información produce en los individuos, así como el hecho de que sus necesidades informativas se hayan trasladado de la información librería a nuevos cauces de de información, audiovisual por lo general, y es ésta una de las posibles causas del desinterés de los gobiernos y los grupos de presión que los sustentan por mantener las instalaciones que dan cabida a los servicios bibliotecarios públicos.

En síntesis, el cambio social producido en los últimos años, derivado del cambio tecnológico, ha transformado profundamente los diferentes aspectos que conforman la realidad cotidiana. La sociedad se ha transformado, dando origen a lo que se denomina sociedad de la información, y la transformación tecnológica, unida a unos condicionantes políticos cada vez más favorables al desarrollo global de la economía, están provocando un serio replanteamiento de los métodos y ritmos de las más diferentes instituciones, entre ella la biblioteca, que debe adaptarse a los nuevos desafíos.

Hoy las posibilidades técnicamente existentes para el control, proceso, almacenamiento y difusión de la información, permiten unos niveles potenciales de actuación en términos de productividad económica, control social y dirigismo político. Ante ello, los ciudadanos están quedándose cada vez más desamparados ante una oferta informativa menos independiente, pues los medios de comunicación social consiguen, pese a la desmesurada oferta actual, dirigir los gustos de la población hacia aquellos productos que, a la larga, consiguen inculcar modelos sociales, influir subrepticamente hasta en el tipo de entretenimientos, formar estados de opinión y necesidades acordes con los intereses de grupos de presión económica, política y social.

---

10. Magán Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, 1997. pag. 25.

“La ubicación de la cultura en una sociedad dada, se transforma sustancialmente cuando la mediación tecnológica de la comunicación deja de ser un mero medio para convertirse en estructural. La tecnología hoy ya no remite a la novedad de aparatos sino a nuevas maneras de percepción y de lenguaje, a nuevas sensibilidades y escrituras, a otros canales de transmisión e distribución homogénea e igualitaria del conocimiento y del saber, sino la reproducción de formas subordinadas de incorporación de varios países y sus sociedades a esa sociedad de la información repitiéndose, en gran medida, el ciclo desarrollo – subdesarrollo o autonomía versus dependencia. Cabe entonces preguntarse si la sociedad de la información, tal como fue definida, conduce a sociedades más democráticas y humanas.”<sup>11</sup>

Lo que si es seguro es que la cultura de la sociedad de la información está contribuyendo con valores hasta hace poco desconocidos, “como la capacidad para asimilar lo simultáneo, la tolerancia ante la facilidad de acceso a todo tipo de fuentes de información y la flexibilidad cultural; pero también, existe una serie de desventajas, que Birkerts subraya de manera especial, como: un sentido fragmentado del tiempo, reducción de la atención y una impaciencia generalizada ante toda búsqueda sostenida, un quebranto de la fe en las instituciones y en las narraciones explicativas que antes conformaban la experiencia subjetiva, un divorcio del pasado y de una percepción vital de la historia concebida como un proceso acumulativo y orgánico, el alejamiento del lugar geográfico y la comunidad y, por último, la ausencia de cualquier modelo arraigado sobre el futuro personal o colectivo.”<sup>12</sup>

Los medios con los que se contaba para el desarrollo de valores democráticos, como la comprensión, la tolerancia y la igualdad, como eran los medios de comunicación públicos y las bibliotecas orientadas a servir al público en general, van alejándose, en muchos casos, poco a poco de las necesidades de los usuarios potenciales. En el caso de las bibliotecas, éstas, pese a todos los avances tecnológicos con los que cuentan, han ido olvidando su verdadero carácter y objetivos, que no es otro que la garantía del acceso libre y gratuito a la información por parte de todos los ciudadanos, por tal razón deben necesariamente someterse a un replanteamiento de sus metas y objetivos.

La sociedad seguirá necesitando de instituciones que cubran sus reales necesidades. Del conocimiento de esas necesidades, de la reacción y competitividad que las bibliotecas populares tengan en consecuencia, dependerá que sean ellas quienes cubran dichos servicios. Para ello cuentan con una tradición que las avala como centros públicos de suministro y almacenamiento de la información, una experiencia y filosofía de servicio, que las sitúan en una posición privilegiada a la hora de competir, solo deben ofrecer un nivel de servicio a la altura de las expectativas de la gente.

---

11. Bianchi, María del Carmen. Lecturas y bibliotecas en la sociedad de la información. En: II Congreso Argentino de Cultura. Tucumán, 2008. pág. 277.

12. Allende Sullivan, Patricia. El nuevo paradigma de la lectura en la sociedad de la información. En: Bibliografía Seminario A, Licenciatura en Bibliotecología y Documentación. Mar del Plata, 2002.

### **10.3. La biblioteca popular, sus usuarios, lectores, clientes, etc.**

Habiendo analizado las características de la sociedad de la información, en la que la biblioteca popular debe organizarse, desarrollarse y brindarse a la comunidad, y antes de avanzar en el estudio del entorno social que interactúa con los servicios de las bibliotecas, es conveniente aclarar las distintas acepciones con que se nombra a las personas que pertenecen a dicho entorno social, tanto las que concurren a las bibliotecas, como a las que aún no lo hacen, dado que frecuentemente nos encontramos con diferentes formas de hacer alusión a dichas personas.

“Habitualmente, en el ambiente bibliotecario se utiliza una serie de términos como equivalentes al referirse a personas que se vinculan, por alguna razón con la biblioteca. Es así que resulta común hablar de manera indistinta de lector, usuario, socio, y más actualmente, cliente, consumidor, creador. Cada uno de esos términos encierra o define aspectos de una misma persona. Describe a veces acciones concurrentes y simultáneas. Otras, un especial enfoque desde la biblioteca, o desde un tipo particular de análisis, que abarca tanto a la biblioteca como a los otros actores sociales.”<sup>13</sup>

En este contexto, se procederá a plasmar un breve concepto de cada uno de los términos utilizados para nominar a los sujetos en relación con las bibliotecas:

- Socios, son las personas que integran el padrón de una biblioteca, y generalmente abonan una cuota por su condición de socios.
- Lectores, personas que poseen el hábito de la lectura y lo alimentan en la biblioteca.
- Usuarios, utilizan lo que la biblioteca les ofrece en satisfacer necesidades y resolver problemas.
- Consumidores, término relacionado con el aspecto económico, se emplea para identificar a las personas que consideran a la biblioteca una permanente fuente de información que les permite estar actualizados.
- Creadores, transforman en obras artísticas, técnicas o científicas, los conocimientos proporcionados por la biblioteca.
- Clientes, vocablo relacionado con la temática del marketing, se refiere a los que demandan los servicios bibliotecarios, y están dispuestos a pagar por ellos.

---

<sup>13</sup>. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 266.

“Es decir, que tanto lector, usuario, socio, consumidor, creador, cliente, no dejan de ser, en última instancia, facetas de una misma persona. Que se destaque en mayor medida una sobre las otras, depende del momento y la necesidad que intenta satisfacer. Pero no debe perderse de vista que el motivo e interés esencial de las bibliotecas son las personas, ya sea en forma individual o en interacción con otras. Las necesidades e intereses personales y los sociales son la base y la justificación de la biblioteca popular.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 266.

#### **10.4. Planificación de los servicios de la biblioteca popular según el entorno social con él que interactúa.**

Los objetivos de una biblioteca popular moderna podrían resumirse de la siguiente manera: la biblioteca popular debe no sólo satisfacer sino también estimular, previendo y previniendo las necesidades no explícitas, los intereses de amplias categorías de usuarios, lo que implica la difusión en su entorno de la biblioteca y su organización; niveles altos de documentación basados en el análisis de la población y de sus intereses; actividades de promoción a la lectura y de extensión bibliotecaria.

Inspirándose en estas directivas y según las características de los usuarios, del contexto en el que se interviene y de los recursos disponibles, se elaborará el programa de funcionamiento, en el que se definirán las prioridades y las posibles modificaciones futuras. Se trata, pues, de convertir el cuadro de objetivos seleccionados, en un repertorio de las actividades de la bibliotecas, a la cuales se les asignarán seguidamente unos servicios idóneos.

La mayoría de los países, a través de sus organismos bibliotecarios centrales, han redactado documentos que establecen de forma más o menos genérica los objetivos y funciones de las bibliotecas públicas. La mayoría de los autores que abordan el tema de la planificación coinciden en afirmar que el intento de acercamiento a una normativa internacional, en donde se establecen parámetros y medidas consideradas como niveles mínimos u óptimos de los servicios bibliotecarios, ya no debe ser lo único a tener en cuenta a la hora de planificar los servicios. Se considera mucho más adecuado que los servicios bibliotecarios se ajusten a las realidades concretas de sus áreas de influencia y a las necesidades reales de la población a la que sirven.

Esta situación ha llevado a considerar a los sistemas de planificación nacional, como instrumentos para orientar y para usarlos en un segundo plano en la formulación de objetivos y en el desarrollo de servicios. Pero, pese a las críticas recibidas, no se puede negar la validez que estos planes o programas nacionales han tenido, sobre todo el importante papel desempeñado ante las autoridades regionales y locales, para hacer conciencia sobre la necesidad de crear y mantener servicios bibliotecarios, sin embargo, en la actualidad existe un amplio consenso en la idea que la actividad planificadora debe basarse en la comunidad local.

Esta idea de ajustar la planificación de la biblioteca a la propia localidad ha conocido su desarrollo más temprano en los países anglosajones y nórdicos. En este sentido, conviene destacar la labor que ha venido desarrollando la sección de bibliotecas públicas de la ALA (American Library Association. Desde los años setenta, esta asociación ha venido editando una serie de publicaciones destinadas específicamente a ayudar a las bibliotecas públicas en sus tareas planificadoras. En ellas se presentan de forma práctica una amplia serie de cuestiones y actividades a realizar para la puesta en marcha y desarrollo del proceso planificador.

En los años 70, el Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública y los Standard for Public Libraries de la IFLA, sirvieron de referencia para la planificación de los servicios bibliotecarios, pero la realidad demostró la imposibilidad de aplicar normativas comunes para todas las bibliotecas públicas, ya que cada una enfrenta situaciones diferentes. En 1986 la IFLA ya

habla de la imposibilidad de definir un sistema bibliotecario ideal, de validez para todos y hace referencia a la necesidad de interpretar las directrices dadas como pautas o consejos, en ningún caso como normas. En la edición del Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994, en el apartado sobre Funcionamiento y Gestión, dice textualmente: “Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local.”<sup>15</sup>

En nuestro país la CONABIP ha asumido un papel similar con respecto a las bibliotecas populares, orientándolas y apoyándolas en la planificación de los servicios, pero teniendo en claro que la adaptación de las bibliotecas a su público real y potencial se considera el punto de partida para la definición de los servicios que cada biblioteca popular debe ofrecer. Esta idea y todo lo que ella conlleva: la racionalización del funcionamiento, la necesidad de establecer objetivos y prioridades, y de introducir modernas técnicas de gestión.

Es difícil el proceso que debe seguir una planificación, puesto que las circunstancias concretas de la biblioteca popular a planificar van a influir muy directamente en la forma de afrontar este proceso y en la ordenación de las fases del mismo. En principio, cualquier instrumento guía es bueno para emprender una planificación, ya que ésta en ningún caso debe entenderse como un proceso con un principio y un fin, sino como un proceso continuo. Esta actividad planificadora continúa irá señalando paulatinamente el camino a seguir y alertando de los cambios que se deben introducir con las distintas situaciones y necesidades.

Como se expresó anteriormente, el análisis de la comunidad a la que la biblioteca sirve será, sin duda alguna, uno de los puntos fundamentales del proceso de planificación y en torno a él girarán un buen número de decisiones que se tomarán más adelante. Las posibilidades a la hora de realizar este estudio o análisis son infinitas, por lo que es mejor delimitar previamente que información se necesita recoger, de acuerdo con los medios disponibles y las circunstancias. Es importante no caer en el error de considerar este análisis un fin en sí mismo, tener siempre presente que la información que se recoja es para ser utilizada. Con frecuencia se tiende a recoger más información de la que luego se puede analizar y procesar.

Es fundamental para la adecuada planificación de los servicios de la biblioteca popular que la información obtenida del análisis de la comunidad, sea aplicada a todos los aspectos del quehacer bibliotecario. Con ello se subraya, además, que tanto el espacio como el equipamiento se deben adecuar plenamente a los usuarios y a sus necesidades. El estudio de las necesidades constituye, pues, la base indispensable de cualquier proyecto, tanto para una fase inicial como para una renovación periódica del servicio. “Conociendo la comunidad en la forma más completa posible, se podrán ir adecuando el desarrollo y la integración de las colecciones bibliográficas, de los servicios y de todos los recursos de información. También, se podrá lograr una eficiente aplicación de

---

15. UNESCO. Manifiesto para la Biblioteca Pública, 1994.

los siempre escasos recursos financieros y, naturalmente, un óptimo rendimiento de los recursos humanos que actúan en la biblioteca, además de lograr un buen reconocimiento y apoyo de la comunidad”.<sup>16</sup>

Tal estudio, que puede ser más o menos profundo según los casos, se basa principalmente en los siguientes aspectos:

- a) El movimiento demográfico, subdividido por grupos de edad y sexo (escolaridad, población activa, jubilados).
- b) La evolución histórica, económica, sociológica y cultural (instituciones, comercios, industrias, templos, ocupaciones y nivel de ingresos, tasa de escolaridad, tasa de ocupación femenina y horarios, programas y horarios, etc.).
- c) Informaciones sobre el uso tiempo libre, según grupos de edad, grupos por sexo
- d) Estudios sobre las necesidades de información y las expectativas de la biblioteca.

En esta investigación conviene, de un lado, analizar los datos más actuales y, de otro, confrontarlos pasado cierto tiempo, para examinar las tendencias evolutivas sobre las cuales poder realizar proyecciones para un plazo entre 15 y 20 años. Además, es necesario obtener otro tipo de datos relativos al contexto de la biblioteca, tales como:

- la situación de los servicios escolares y culturales de la zona;
- la disposición de transportes, la viabilidad y la localización de zonas comerciales, productivas;
- la densidad inmobiliaria y territorial, para poder conocer el número de posibles usuarios, teniendo en cuenta que para la biblioteca se contempla una accesibilidad peatonal con una distancia mínima desde el domicilio de cerca de un kilómetro y medio en áreas urbanas, pero sin olvidar que se entiende por comunidad no solo la que estrictamente está “cerca” de la biblioteca. “El concepto de comunidad, o medio social circundante no se encuentra limitado a aquel que se encuentra a cierta distancia del núcleo de materiales bibliográfico. Muy por el contrario, es el conjunto de actores sociales a quienes la biblioteca brindará servicios”.<sup>17</sup>
- el examen de eventuales proyectos de desarrollo urbano.

Los datos recogidos constituirán la base indispensable para la definición de la modalidad de uso del programa de funcionamiento del servicio.

---

16. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 263.

17. Carrizo, Ernesto. Extensión bibliotecaria : reconceptualización. pag. 5.

Periódicamente actualizados, constituirán también la base del programa de ampliación y renovación del servicio, y para aclarar los objetivos del proyecto. Al igual que a la figura del bibliotecario, también a los elementos que hacen al servicio se les exige actualmente una mayor cualificación, se les pide que puedan atender una evolución más o menos rápida, pero que, además, deben estar sometidos a continua observación.

Resulta, por lo tanto, necesario definir un cuadro de objetivos, que se deberán revisar periódicamente en función de las características de los usuarios, de la evolución de sus necesidades, y de las infraestructuras culturales del territorio. A ellos se acudirá cuando se vaya a establecer un nuevo servicio, o bien a renovar o ampliar uno ya existente. Esto supone un salto cualitativo también en el modo de programar y diseñar el servicio. No se trata de repetir de manera distinta un prototipo único, ni de multiplicar unos estándares de cantidad según el número de habitantes o de usuarios, sino de elaborar periódicamente programas de funcionamiento sobre la base de unos objetivos que se intentan conseguir.

Se ha aceptado que la transformación experimentada en este sector comporta objetivos muy distintos con respecto a otros inadecuados que se perseguían, y en no pocos casos aún se tratan de obtener, con resultados como : respuesta a las necesidades de categorías ilimitadas de usuarios; dificultad de acceso a la biblioteca, tanto por su ubicación como por horarios; dificultad de acceso a los materiales, debido a una organización deficiente y a una atención inadecuada por parte del personal; dificultad de orientación en el espacio y señalización deficiente; tener como objetivo prioritario, si no el único, el de proporcionar concentración, silencio y, por lo general, un ambiente austero a unos pocos estudiosos

El primer paso, pues, a la hora de ponerse a proyectar una biblioteca nueva, o a renovar un servicio que ya funciona, es redactar una lista clara de los objetivos que se intentan alcanzar, destacando aquellos que se consideran más urgentes y prioritarios, y cuya realización se puede afrontar con los recursos disponibles. Esta definición, junto con el estudio de las necesidades de la comunidad, debe ser la base de la planificación del servicio, que el bibliotecario y los responsables de las bibliotecas populares, deberán estar en condiciones de proyectar.

### **10.5. Características de la información y de las actividades según las tendencias y cambios de la comunidad.**

La biblioteca popular, como institución surgida por voluntad de la comunidad, corresponde que se proyecte hacia ella a través de diferentes propuestas. Pero estas propuestas sólo lograrán construir una auténtica y permanente fuerza de integración y de atracción hacia los fines específicos de la biblioteca, si realmente la comunidad se encuentra identificada en ellas, si satisfacen sus necesidades, reflejen su cultura y su quehacer, acompañando su evolución sociocultural. “La sociedad necesita mostrar lo que hace con sus inquietudes, sus iniciativas creativas, sus ideas y reflexiones, lo que sale de sus manos, lo que desea representar, criticar y mejorar y la biblioteca es realmente popular en esta fase, cuando facilita la diversidad expresiva bajo un programa ordenado en tiempo y espacio, en lugar de una diversidad caótica carente de adecuada organización, dentro de un proceso de educación informal o permanente, complementario o integrado con la educación formal.”<sup>18</sup>

Las características de la información y de las actividades, que las bibliotecas para todo tipo de público han brindado a la comunidad, han variado según los requerimientos y necesidades de dicha comunidad. Al observar la historia de las bibliotecas de gestión pública en el siglo XIX hasta la época actual, vemos que su concepción y objetivos han ido experimentando grandes cambios, en la mayoría de los países, incluso en Argentina. En una primera época tenían un claro carácter educativo, e incluso moralizante, esta orientación ha ido cambiando. Tras la crisis económica de los años treinta y de la Segunda Guerra Mundial, las bibliotecas públicas se convierten en instituciones al servicio de la paz y la democracia, dejando de atender a las clases trabajadoras menos pudientes, para dedicarse a la clase media y a los estudiantes, dejando de lado las clases menos favorecidas.

Posteriormente, las bibliotecas públicas vuelven a replantearse el servicio que daban a la comunidad, consideraron que no solo podían concentrar sus esfuerzos en aquel sector de la sociedad que concurría a la biblioteca y que sabía con claridad lo que necesitaba. Consideraron que no debían permanecer indiferentes a la situación de los grupos que no asistían a la biblioteca por desconocimiento de lo que la biblioteca puede brindar; servicio no acorde con sus necesidades o porque no sabían como expresarlas. “Todo el mundo necesita información, pero no todo el mundo está igualmente capacitado para acceder a ella. Esta diferencia en la capacidad de acceder a la información guarda una relación muy clara con la situación económico-social de los distintos grupos que conforman la sociedad. Serán los grupos más desfavorecidos los que tengan mayores dificultades para acceder a la información y, a su vez, esta falta de información ayuda a mantener, y aún a ahondar, las diferencias económico-sociales existentes.”<sup>19</sup>

---

18. Secondi, Juan Carlos. La dimensión cultural en la biblioteca popular argentina. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 276.

19. Domínguez Sanjurjo, Ramona. Nuevas formas de organización y servicio de la biblioteca pública. Gijón : TREA, 1996. pag.153.

Con respecto a nuestro país, debemos decir que Argentina es en el único país del mundo que existen las bibliotecas populares, las creó Sarmiento, con el mismo espíritu de las bibliotecas públicas, pero las populares debían constituirse como producto de la asociación de personas que unieran sus esfuerzos para posibilitar el acceso universal de pobres y ricos, de chicos y grandes, de nativos y extranjeros al conocimiento. Millones de argentinos y extranjeros, desde la década de 1890 y las siguientes, que vieron la explosión inmigratoria, pudieron acceder a la cultura escrita, cumplir con la educación obligatoria, seguir estudios formales, acceder a mundos lejanos, gozar con el placer de la lectura, debido a la existencia de las bibliotecas populares, creadas, organizadas y puestas en funcionamiento gracias a la dedicación voluntaria de ciudadanos y ciudadanas que aportaban una pequeña cuota mensual para que todos, aún los que no podían aportar, pudieran beneficiarse con el servicio.

Las primeras instituciones surgieron en los centros más poblados de la mano de las organizaciones sociales, atendiendo a las necesidades de un público masivo. El incremento poblacional generado por las políticas migratorias, trajo consigo diversidad en las construcciones culturales de la región. Si bien, para el grado de desarrollo alcanzado en ese momento, los nuevos habitantes representaban una mayoría de extranjeros semianalfabetos, pero sus tradiciones, sus conocimientos de organización y política y sus prácticas culturales, constituyeron desde el barrio, los clubes y las salas abiertas de las bibliotecas populares, a nuestras tradiciones y prácticas sociales. Es así que estas bibliotecas, desde su creación como nuevos espacios sociales de aprendizaje e intercambio, se desarrollaron convirtiéndose rápidamente en instrumentos de educación e integración, incluyendo a aquellas fracciones que poblaban las zonas más alejadas de los centros urbanos.

Entre los primeros momentos de su institucionalización y los tiempos que corren, la realidad histórica y social, como así también la organización estatal, han sufrido transformaciones y variaciones que repercutieron en la producción y organización de los haceres propios de las bibliotecas populares. Sin embargo, las bibliotecas populares han resistido a todos los avatares que ha sufrido la Argentina, esforzándose siempre por brindar información y actividades en consonancia a las urgencias de cada época. Han sobrevivido al capitalismo, al conservadorismo, a las dictaduras, al populismo, al clientelismo de la democracia burguesa. Han perdurado a pesar de las quemaduras de libros, a la inundación de best-sellers, y en muchos casos, reemplazan a las escuelas en las funciones que éstas no pueden cumplir.

Estos refugios de la cultura, que son las bibliotecas populares, estas instituciones comunitarias instaladas en el seno de una sociedad capitalista, están amenazadas por la ola de privatizaciones. Existen temores que a los lectores se les privatice la lectura pública, y por lo tanto se dificulte el servicio de información que se da a la comunidad. Hay intentos de obligar a las bibliotecas populares a pagar un canon a la editorial o a las Asociaciones o las Cámaras de Editores, por cada libro o documento que prestan. Los dueños de los copyrights, que no son precisamente los autores, sino los editores,

consideran que los derechos de autor, cobrados ya cuando la biblioteca compra el libro, deben ser pagados por ella cada vez que el libro se presta.

La mencionada tendencia de privatización está en franca oposición con el Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas, que en 1994 sostiene, que la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Éstos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de los ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. La biblioteca pública, puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales. Este manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información y como un agente esencial para el fomento de la paz y del bienestar espiritual a través del pensamiento de hombres y mujeres.

En todos los países existen bibliotecas públicas donde se pone en práctica el Manifiesto, bibliotecas donde los ciudadanos pueden acceder al conocimiento, sin ser propietarios del objeto o soporte que contiene ese conocimiento. En las bibliotecas públicas la cultura está al alcance de todos sin el requisito de la apropiación individual: la propiedad es “pública”, y el ciudadano puede acceder libremente a ella. Los servicios de la biblioteca pública se presentan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales. Deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo y la imaginación de la humanidad, y es en base a estos principios la información y las propuestas que ofrecerán las bibliotecas públicas.

En el caso particular de nuestro país, se puede decir que, “Sin duda, la biblioteca popular argentina es una de esas instituciones incorporables a la propuesta de la UNESCO. Con sentido nacional se hizo cargo la Ley 23.351/86, de Bibliotecas Populares, cuando en su Artículo 2º establece taxativamente como objetivo/obligación además de los servicios de lectura, información e investigación, la recreación, la creación y difusión cultural y la educación permanente del pueblo.”<sup>20</sup>

La realidad indica que las bibliotecas populares luchan para dar respuestas a los requerimientos que surgen de la problemática económica y social que atraviesa nuestro país. Brindan, en la medida de sus posibilidades, información básica, proposiciones y ayuda para hacer frente a las dificultades de la vida

---

<sup>20</sup>. Secondi, Juan Carlos. La dimensión cultural en la biblioteca popular argentina. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 273.

diaria, como son: posibilidades de empleo; problemas sociales; dificultades familiares; drogadicción; alcoholismo; contaminación; vivienda; epidemias; asistencia sanitaria; cuestiones legales.

La historia muestra a la biblioteca popular siempre comprometida con la problemática social, económica y cultural de la Argentina, tratando de responder con la información y las actividades que son pertinentes a la realidad de cada momento por el que el país atraviesa. Indudablemente que para cumplir con éxito esta labor, es necesario profundizar el conocimiento de las transformaciones sociales, partiendo de lo fundamental que no es otra cosa, que saber a ciencia cierta sobre las necesidades e intereses de la comunidad a la que sirven.

## **10.6. La biblioteca popular, un servicio abierto a la comunidad.**

En consonancia con la tendencia de apertura hacia todos los sectores de la comunidad, en la mayoría de los países, la biblioteca de carácter público se ve en la necesidad de implementar servicios especiales para personas con diferentes tipos de impedimentos que les dificultan utilizar o llegar hasta la biblioteca, por ejemplo, personas residentes en zonas alejadas; carecientes; discapacitados; enfermos; analfabetos; inmigrantes; minorías étnicas; militares; reclusos; personas que desconocen las oportunidades que la biblioteca les puede brindar.

Debido a la amplitud del espectro de barreras que impiden a la gente gozar de los beneficios de la biblioteca popular, ésta se ve en la obligación de implementar acciones acorde con la dificultad que intenta aminorar o vencer. Pretende llegar a zonas que no tienen servicios bibliotecarios, zonas con problemas socioeconómicos: a hospitales, geriátricos, cárceles, hospicios, regimientos, a través de sistemas de bibliotecas ambulantes, programas de alfabetización, programas de animación y fomento a la lectura, programas según la edad o el sexo, programas de actividades culturales, inclusive programas para atraer o incentivar a miembros de la comunidad que consideran que la biblioteca no es útil para ellos, a través de lo que se dio en llamar extensión bibliotecaria.

La concepción de extensión es inherente a la biblioteca popular, la idea principal de la que se parte es el carácter abierto que identifica a este tipo de biblioteca y la diferencia de otras. Esa actitud de apertura y acercamiento a todos los miembros de la comunidad, podemos considerarla el germen de la extensión bibliotecaria, concibiéndola como toda forma de fomentar y facilitar el encuentro de la gente con la biblioteca, haciéndola más accesible y amigable, y cuando no puede acudir a ella, hay que llevársela a donde se encuentre. , y cuando por algunas de las causas anteriormente señaladas tiene problema debe tomar medidas para hacer más accesible

El concepto de servicios bibliotecarios para todos lleva implícito el concepto de accesibilidad que la biblioteca debe emprender para minimizar las dificultades de las personas con diferentes grados y tipos de incapacidad, tanto física como mental. La tecnología es una gran aliada en estos casos. El Manifiesto de la UNESCO de 1972, en el epígrafe 21º señala que “la biblioteca pública puede aliviar de, muchas formas, problemas de soledad y deficiencias mentales y físicas y de todas clases”.

Se rompe el concepto de biblioteca estática a la espera de sus lectores. Esta concepción ha ido desapareciendo, y en su lugar ha ido surgiendo la necesidad de romper las barreras y limitaciones, con el fin de llegar a todos, se revierte el concepto que es siempre el usuario el que debe acudir a la biblioteca para obtener sus servicios. “En este caso conceptualizamos la biblioteca en el proceso de comunicación social, y decimos que es la estructura de servicios que facilita, activa, dinamiza la transferencia de información entre los actores sociales. Bajo la concepción dinámica debemos re conceptualizar la extensión bibliotecaria, la que no es ya un mecanismo de reclutamiento de usuarios; es,

por el contrario, un proceso de animación sociocultural. Bajo la perspectiva dinámica, la biblioteca debe estar inserta, especialmente en nuestro país, en un proyecto social y político, el que no responde necesariamente a un partido determinado”.<sup>21</sup>

Nuevamente, es conveniente citar el Manifiesto de la UNESCO, cuando dice: “la biblioteca pública es, de un modo natural, el centro cultural de la comunidad, en el que se reúnen las personas que tienen intereses semejantes. Ha de poder disponer, pues, de los locales y el material necesarios para organizar exposiciones, debates, conferencias, audiciones musicales y proyecciones cinematográficas tanto para adultos como para niños”. Las actividades culturales pueden ser puntuales o permanentes, promovidas por la biblioteca o asumidas por ella, que tienen como marco las propias instalaciones bibliotecarias u otras instalaciones y por objeto satisfacer a sus usuarios mediante servicios diferentes a los tradicionales servicios bibliotecarios mínimos, los que tienen por objetivos prioritarios:

- crear una conciencia colectiva del valor e importancia de la biblioteca como recurso informativo, documental y cultural, aumentando el prestigio de la biblioteca en la comunidad y demostrando su rentabilidad;
- establecer vínculos entre la biblioteca y la comunidad en la que se encuadra, estrechando sus relaciones con el público;
- dar a conocer la biblioteca, despertar la curiosidad y el deseo de visitarla;
- ofrecer a los posibles usuarios la idea de que en la biblioteca también los no lectores pueden encontrar cosas interesantes;
- propiciar la humanización de la cultura, impidiendo su masificación;
- reducir las desigualdades culturales y educativas de la población, facilitando a todos el acceso a los bienes culturales;
- asimilar los procesos de cambio social y adaptarlos a la idiosincrasia cultural del lugar.

“Cada cultura se distingue por la forma de analizar y codificar su realidad de acuerdo con sus sistemas de comunicación, donde los medio son los factores determinantes de la evolución social, por tanto la biblioteca como intermediario en la difusión de la información debe expandir sus servicios hacia la extensión cultural.”<sup>22</sup> La extensión acción cultural incluye actividades muy diversas, de ahí que sus límites no estén claros, por lo que habitualmente se confunde con los conceptos de extensión bibliotecaria y animación a la lectura, aunque complementarios, tienen algunas diferencias. La extensión bibliotecaria es el esfuerzo que hace la biblioteca para llegar a sus usuarios en los casos que, por distintas razones, no puede llegar a la biblioteca, es decir, se trata de sacar la biblioteca fuera de sus muros y de facilitar a quienes están impedidos el acceso a los fondos de la biblioteca (sucursales, valijas o mochilas viajeras, baúl biblioteca, bibliobús, etc.). En el caso de la extensión cultural se pretende insertar la biblioteca en la comunidad, conseguir que ésta la conozca más y

---

21. Carrizo, Ernesto Oscar.

22. Danschin de Montero, Guadalupe. La biblioteca. En: La biblioteca: actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. Buenos Aires : Colihue, 1995. pág. 11.

mejor, llegar a los miembros de la comunidad interesados en otras actividades que no sólo tiene que ver con la consulta bibliográfica o multimedial (exposiciones, debates, conferencias, paneles, conciertos, presentaciones de libros, homenajes, etc.).

En definitiva, los servicios de extensión bibliotecaria, servicios de extensión cultural, servicios de animación a la lectura o servicios especiales, todos tienden a cumplir con el principio fundamental que no es otro que, la biblioteca pública o popular esté al servicio de la totalidad de los miembros de la comunidad, ya sea llevando la biblioteca donde sea necesario, insertándola en la comunidad difundiendo la cultura, promoviendo la lectura o haciéndola más accesible.

Es de señalar, que si bien los servicios para extender, promocionar y hacer más accesible la biblioteca, son sumamente importantes, no siempre son posibles de implementar, por carecer la biblioteca de los recursos necesarios. Para llevar a cabo un servicio de extensión, la biblioteca debe estar en condiciones de realizarla, es decir, tener los recursos materiales y humanos necesarios para realizarla, además de contar con un previo estudio del contexto en el que el servicio será implementado. "Conceptual y didácticamente, es importante tener en cuenta que la extensión es una fase de culminación de los servicios, institucional, cuando la biblioteca y su infraestructura profesional, técnica y administrativa haya alcanzado un grado relevante de madurez y experiencia. Muchos fracasos de este servicio responden a una instalación prematura"<sup>23</sup>

Ante estas dificultades, la biblioteca tiene que considerar la posibilidad de llevar a cabo los servicios especiales y de extensión en coordinación y/o cooperación con otras instituciones, de diferente índole, pueden ser educativas, culturales, empresariales, comerciales, industriales, gremiales, religiosas, etc. Así mismo es recomendable, como siempre, que el punto de partida sea el reconocimiento de la comunidad con el fin de detectar que el servicio no esté ya implementado, con el fin de evitar duplicaciones. Tampoco debe descartar la posibilidad de emprender acciones complementarias o de colaboración de servicios ya iniciadas por otras bibliotecas o instituciones.

Es de señalar, que lamentablemente a pesar de todos los esfuerzos, en la práctica, sigue existiendo población marginada a la que no se le ofrece un servicio bibliotecario, y otra parte, a la que se le proporciona pero con muchas limitaciones y carencias que ponen en tela de juicio el papel de la extensión. Es preferible no crear unas necesidades en unos usuarios a los que luego se les ofrece un servicio deficitario. No existirá una verdadera extensión hasta que no se produzca una toma real de conciencia de su necesidad, una comprometida colaboración entre distintos organismos o entidades que facilite la creación y difusión de estos servicios, y sobre todo, el reconocimiento de la necesidad de un profesional al que además se le procure una formación continuada.

---

23. Secondi, Juan Carlos. La dimensión cultural en la biblioteca popular argentina. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag. 278.

## **10. 7. La biblioteca popular y la imposibilidad de responder a todas las demandas.**

Las bibliotecas populares se esfuerzan por cubrir las necesidades de información que otros tipos de bibliotecas no cubren, pero dado, por un lado, la explosión de la información, que hace imposible abarcar todo el saber generado, y por otro, los escasos recursos con que cuentan estas bibliotecas, resulta imprescindible que se prioricen algunas de las necesidades de algunos sectores de la comunidad, y conforme a ello brindar el tipo de información que la satisfaga. “Además de preocuparse y tener como meta brindar servicios a la comunidad total, resultará conveniente (y muy especialmente cuando las bibliotecas son escasamente dotadas en recursos humanos, materiales y financieros), determinar en que sector o grupo, va a concentrarse los mayores esfuerzos y objetivos”.<sup>24</sup>

La crisis económica mundial ha afectado en mayor o menor medida a todos los países, y en consecuencia ha impactado en los servicios bibliotecarios de gestión pública. Nuestro país no es la excepción, y las bibliotecas populares se enfrentan a la necesidad de administrar cuidadosamente sus exiguos presupuestos, lo que demanda una concienzuda planificación de los servicios, conforme a la realidad de cada caso, debiendo elegir a que sector de la comunidad servir en forma especial. Cuando se habla de comunidad, además de estar suponiendo un todo complejo, se está haciendo referencia al ámbito específico de acción de la biblioteca. Este puede ser “el barrio, la villa, departamento, ciudad, localidad, o pueblo sobre los que la biblioteca popular actúa, en este aspecto se trata de la comunidad total, pero cuando la acción principal, o el mayor esfuerzo lo realiza la biblioteca popular en un ámbito específico, como pueden ser los niños, o los agricultores, o la mujer, estamos hablando de grupos comunitarios homogéneos. Es decir, un conjunto de personas que presentan algunas características comunes, y están incluidas en la comunidad total”.<sup>25</sup>

Si bien es de señalar, que documentos basados y amparados en normativa internacional, establecen los distintos servicios que las bibliotecas públicas deben ofrecer, hace referencia a servicios generales que pretenden abarcar a toda la población, puesto que teóricamente toda la población forma parte de los usuarios potenciales de la biblioteca. Esto propicia un estilo tradicional de planificación, que consiste en ir desarrollando poco a poco los servicios bibliotecarios en todas las direcciones, lo que en la práctica resulta complicado.

Los periodos de crisis económica y el desarrollo continuado de nuevos servicios han puesto de manifiesto la necesidad de establecer prioridades, ante

---

24. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag.263

25. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag.263

la imposibilidad de abarcar la amplia gama de servicios susceptibles de ser ofrecidos por una biblioteca de orden público. “No todos los servicios, en principio posibles, son igualmente necesarios para cualquier comunidad, ni todas las bibliotecas públicas están en condiciones de darlos, aunque, hoy día, las posibilidades se multiplican al existir una mayor cooperación inter bibliotecaria. Existen unos servicios que pueden considerarse básicos, y que deben ser ofrecidos por todas las bibliotecas públicas, y otros que, por determinadas circunstancias son menos frecuentes y están menos generalizados.”<sup>26</sup>

Declamar la facilidad de acceso a la información en lugares amenos y agradables, abiertos a todo tipo de usuario tienen el riesgo de ser definiciones demasiado generales, que parecen reflejar a veces más una moda que los requisitos esenciales de un proyecto de extensión o de accesibilidad. En efecto, no basta pasar groseramente de un extremo al otro para que se garanticen la rentabilidad y eficacia de un servicio. No se trata de pasar del silencio absoluto al bullicio desordenado, tampoco de pretender servir a distintas categorías y niveles de usuarios a convertirse en una biblioteca prácticamente especializada. Es necesario proceder con un método teniendo presente que un buen proyecto se arriesga a conciliar objetivos aparentemente incompatibles entre sí.

En definitiva, el reconocimiento social o legitimación institucional, es decir, la opinión positiva de la comunidad, o grupo social al que la biblioteca brinda servicios, se obtiene si éstos responden a las expectativas o intereses de la gente. Lo que, sin duda, se logra cuando se la conoce lo más a fondo posible, estableciendo algunas prioridades, según las características de cada caso. Además de los intereses comunes a la mayoría de la población, será conveniente establecer sobre qué parte del conjunto proyectará la biblioteca una mayor atención. Y esto depende exclusivamente de cada biblioteca.

---

26. Orerara Orera, Luisa. Manual de Biblioteconomía. Madrid : Síntesis, 1998. pag. 394.

## 10.8. La biblioteca popular y la formación de usuarios.

La sociedad y cultura contemporáneas presentan al ser humano un mundo contradictorio, con múltiples presiones, problemas y posibilidades. La biblioteca popular debe asumir la responsabilidad, junto a otras instituciones, de capacitar para hacer frente a ese mundo conflictivo, desarrollar aptitudes personales, para que cada individuo pueda resolver mejor sus problemas y aprovechar convenientemente sus posibilidades.

Todo ser humano necesita información para subsistir, para actuar, para progresar como individuo en particular y como nación en su conjunto. La actividad cotidiana requiere cada día más de personas informadas, con conocimientos actualizados y con un espíritu crítico. La creciente expansión de la ciencia, la técnica y el arte, han puesto de manifiesto que la escuela o la universidad no pueden, ni deben, suministrar cada vez más conocimientos. Sí en cambio, se trata de seleccionar y jerarquizar contenidos, enseñar como buscar, adquirir y utilizar los datos necesarios, y esta tarea les compete a todas las bibliotecas en general, y a las populares en particular.

Distintos factores han llevado a la educación a niveles que no satisfacen las expectativas, ni retribuyen los esfuerzos humanos y económicos empleados. Entre los factores que han contribuido a esta situación, puede señalarse como uno de los más importantes, la carencia de adiestramiento para la obtención y aprovechamiento de la información necesaria para apoyar las diversas actividades cotidianas. Según los entendidos, las principales y fundamentales falencias de la educación actual son: la acumulación de conocimientos no estructurados, ni relacionados ordenadamente; la carencia de métodos de estudio y técnicas de trabajo intelectual; la deficiente capacidad de expresión oral y escrita. Inconvenientes que pueden subsanarse en gran medida desde la biblioteca popular, con un adecuado programa de formación de usuarios al que podemos conceptualizar como “cualquier tipo de esfuerzo tendiente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece”.<sup>27</sup>

Es un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objeto principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios. Básicamente se pretende dar información sobre la biblioteca, transmitir qué es, para qué sirve, qué se pretende obtener y cómo. Está asociada a la función difusora y aparece adscrita a los servicios de extensión en la biblioteca pública o popular. La UNESCO, sintetiza en cuatro ítems los fines perseguido por la formación de usuarios de bibliotecas: el reconocimiento por parte de los usuarios de sus propias necesidades de información; la formulación clara de esas necesidades; la utilización de los servicios de información de la manera más efectiva y eficaz; la evaluación de éstos servicios a través de diferentes medios.

---

27. Beltrán, Milagros del Corral. ¿Qué es la formación de usuarios? En: Magán Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, 1997. pag. 397.

Indudablemente hay varios motivos que se pueden esgrimir a la hora de demostrar la necesidad de un programa de formación de usuarios. La biblioteca sólo se justifica en función de sus usuarios, si éstos sacan el máximo aprovechamiento de los servicios y de los recursos bibliográficos la biblioteca aumentará su rentabilidad. Además, con la formación de usuarios, la biblioteca adopta una actitud activa y solidaria de cara al usuario al informarle de los servicios que puede recibir y enseñarle a extraer informaciones deseadas, cubrirá sus necesidades de ocio, cultura, información, educación e investigación que la sociedad le demanda. El usuario se debe sentir cómodo, debe percibir esa actitud humana, sensible a sus necesidades, esa actitud que tiende a liberarlo de su dependencia de lo desconocido, de los moldes mentales estrechos, de los excesos legalistas.

La deficiente utilización de las bibliotecas populares está provocada, en gran medida, por falta de información y de formación bibliotecaria de los usuarios. Estos se pierden en una masa ingente de información, siendo incapaces de extraer, seleccionar y asimilar las que necesitan. La situación se ha agravado en las últimas décadas con la entrada en las bibliotecas de los audiovisuales, las computadoras y nuevas tecnologías ante las cuales muchos usuarios se sienten impotentes y se ven desbordados. La realidad es que ni los usuarios saben exprimir todos los recursos culturales, informativos y educativos de la biblioteca popular, ni los bibliotecarios los ayudan en una justa medida, por lo que las bibliotecas no cumplen totalmente su función difusora. Por otra parte, los bibliotecarios concientes de la necesidad de agilizar la búsqueda y recuperación de datos, han instrumentado una organización bibliotecaria, cada vez más perfeccionada, pero que no es debidamente aprovechada, y en muchos casos dificulta el acceso a la información por desconocimiento de las técnicas bibliotecológicas por parte de los usuarios.

Por razones económicas, lamentablemente no se implementan, en la medida necesaria, programas o servicios de formación de usuarios en las bibliotecas populares, pero tal vez se debería plantear hasta que punto una biblioteca se puede evaluar exclusivamente por criterios de rentabilidad económica, como si fuera una empresa. Debemos tener en cuenta que las bibliotecas populares son instituciones culturales de carácter público que están al servicio de la sociedad, y que se deben justificar por el uso que se hace de ellas y no por el número de volúmenes, las estadísticas de préstamos anuales, o ocupación de puestos de lectura en sala, por sólo citar tres ejemplos de evaluación que, además, obedecen más a criterios de carácter cuantitativo que cualitativo. Se olvida que gran parte de la colección está infrautilizada, bien porque no se conoce, bien porque no se sabe usar. El resultado es que es más la información potencial y los recursos que se están dejando de utilizar, que lo que los usuarios están usando realmente.

La biblioteca debe tratar de lograr, a través de la formación de usuarios, que estos venzan las dificultades que se les presentan a la hora de la búsqueda documental. “La formación dependerá del tipo de biblioteca y del tipo de los servicios que ofrezca. Por ejemplo, si los usuarios no pueden usar el fondo en libre acceso, deben conocer los catálogos. Si está en libre acceso, deben conocer la disposición de la biblioteca, el sistema de clasificación usado, el modo de orientación de los libros en los estantes. El ideal, como explicó Bernal,

es que se consiga que los usuarios posean las habilidades documentales necesarias para ser documentalistas de sí mismos, lo que incluye también que posean una destreza en las nuevas tecnologías, que no solo medios, sino formas y modelos que influyen en la metodología del trabajo intelectual.

Etapas	Dificultades
1. Objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentan los temas sin delimitar</li> <li>- Presentan demandas excesivamente precisas</li> <li>- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental</li> <li>- No parten de sus conocimientos previos</li> <li>- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo</li> </ul>
2. Búsqueda de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se orientan en el espacio de la biblioteca</li> <li>- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones</li> <li>- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda</li> <li>- Buscan sistemáticamente en los estantes</li> <li>- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro</li> <li>- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta</li> </ul>
3. Localización de la información en los documentos impresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta</li> <li>- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices</li> <li>- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía</li> <li>- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan</li> </ul>
4. Obtención de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo</li> <li>- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes</li> <li>- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes</li> </ul>
5. Reelaboración de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias</li> <li>- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes</li> <li>- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal</li> <li>- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado</li> <li>- No consideran necesario citar las fuentes de información</li> <li>- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.</li> </ul>

Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental. 28

Existen también otros problemas de verdadera magnitud, que impiden el éxito de la formación de usuarios en la biblioteca popular, como es el caso de la falta de materiales que integran el acervo, y en especial de los materiales de lectura para quienes acaban de aprender a leer, adultos recientemente alfabetizados, que son particularmente usuarios de las bibliotecas populares. Otro inconveniente, es la tendencia errónea de considerar el servicio de referencia, las relaciones públicas, la propaganda de la biblioteca, o los servicios de extensión como formación de usuarios. Aunque si bien no lo son, es bueno aclarar que pueden contribuir a ella, cuando existen y son inteligentemente encarados. La falta de programas o servicio de formación de usuarios de bibliotecas en el sistema educativo formal en los diferentes niveles y especialidades, es ésta una falencia puesta en evidencia por diferentes especialistas.

En cuanto a los distintos tipos de bibliotecas tampoco se efectúa una efectiva formación de usuarios. “Un sistema ideal de formación de usuarios pasaría por aplicarse en las distintas clases de bibliotecas e iría destinado a los distintos tipos de usuarios de cada una de ellas. Se iniciaría en biblioteca escolar, continuaría en la biblioteca pública y universitaria y finalizaría en la especializada y nacional. La formación de usuarios debe comenzar desde el primer momento que el individuo muestra una necesidad de formación e información.”<sup>29</sup>

Si se focalizan los objetivos según las dificultades señaladas de los usuarios en la búsqueda de información, los objetivos pueden formularse de acuerdo al siguiente cuadro:

Objetivos de la formación de usuarios	
Objetivos	Tareas implicadas
1. Saber delimitar el objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descomponer el tema de la búsqueda en las distintas facetas (lluvia de ideas)</li> <li>- Establecer jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos conceptos</li> <li>- Determinar correctamente los términos de la búsqueda</li> <li>- Conocer las etapas del trabajo intelectual</li> <li>- Conocer las características de los distintos sistemas de restitución de la información</li> <li>- Temporalizar la tarea</li> </ul>
2. Saber localizar la información en un centro documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente</li> <li>- Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca</li> <li>- Conocer la función de cada uno de los catálogos</li> <li>- Saber decodificar los registros y las fichas catalográficas</li> <li>- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos</li> <li>- Conocer otros centros documentales</li> </ul>
3. Localizar la información en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información en los impresos: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información en los documentos impresos: sumarios e índices</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.</li> <li>- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas</li> </ul>
4. Conocer y utilizar los distintos tipos de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación</li> <li>- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, dossiers informativos, monografías, bases de datos en línea, soportes ópticos, soportes magnéticos, videotext.</li> <li>- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico de la información</li> </ul>
5. Saber reelaborar la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber tomar notas y clasificarlas</li> <li>- Redactar fichas analíticas</li> <li>- Citar correctamente las fuentes informativas</li> <li>- Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos</li> </ul>

Objetivos de la formación de usuarios. 30

29. Sánchez, Leticia ; Hernández, Paus. ¿Qué es la formación de usuarios?. En: Magán Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, 1997. pag. 405.

30. Gómez Hernández, José A.. Biblioteconomía general y aplicada. Universidad de Murcia, 1997. pág. 134.

Si, en cambio, se clasifican los objetivos según sean las dificultades cognoscitivas, afectivas o psicomotoras, estas se corresponden con diferentes niveles de objetivos: básico, intermedio o avanzado, lo que se ejemplifica en el siguiente cuadro.

Cognoscitivos	Actitudes, valores	Destrezas
Conocimiento y comprensión de hechos y conceptos (p.e., saber qué es una obra de referencia; saber describir los servicios de una biblioteca; saber los índices principales de un campo de estudio)	Darse cuenta de que existe una situación determinada (Que es conveniente hacer una referencia de acuerdo a una norma. Saber las normas de la biblioteca sobre el cuidado de los documentos. Saber las razones de una norma de uso. Saber explicar por qué una estrategia de búsqueda puede hacerla más eficiente)	Generalmente en las bibliotecas son de carácter básico: saber usar un lector de microfichas, un terminal, un video o un equipo de música. Los objetivos psicomotores presuponen también objetivos cognoscitivos: debe conocerse el fin del manejo instrumental del ordenador, los catálogos, los aparatos, etc.
Aplicación de hechos o conceptos a nuevas situaciones (p.e., saber utilizar un diccionario para encontrar un dato. Saber localizar en cada zona de la biblioteca las obras de interés para un tema)	Deseo de aceptar un aspecto de una situación: Las normas de una biblioteca, o desear citar correctamente en un trabajo. Cumplir las normas. Seguir una estrategia de búsqueda. Consultar al bibliotecario si hay problemas	
Análisis de situaciones, síntesis, evaluación de hechos (saber elegir y evaluar un producto informativo para un fin. Saber realizar una estrategia de búsqueda para contestar a una cuestión; saber evaluar un conjunto de fuentes de referencia)	Análisis y establecimiento de unos valores personales. (P.e.: defender su propia evaluación del uso de algunas referencias. Desear mantenerse informado de las nuevas herramientas de referencia cuando surjan)	

Dificultades cognoscitivas, afectivas o motoras. 31

El servicio de formación de usuarios en la biblioteca popular es más complejo que en los otros tipos de bibliotecas, debido a la variedad de personas que asisten en cuanto a niveles de escolaridad, condición socio económico, edad, sexo, entre otras características. En razón de ello, la formación de usuarios, en este tipo de biblioteca, además de aspirar que la biblioteca se inserte en el ámbito social que le corresponde, tiene como finalidad principal, lograr que sus usuarios:

- sepan qué es una biblioteca popular y para que les sirve;
- se familiarizasen con el uso de la biblioteca y sus diferentes servicios;
- manejen y aprovechen los catálogos y las fuentes bibliográficas;
- adquieran las bases para una auto educación permanente;
- encuentren en las fuentes bibliográficas respuestas a sus necesidades;

- ahorren tiempo y se sientan a gusto;
- conozcan la colección, las distintas acciones y disposición del fondo, así como el sistema de ordenación,
- estén al tanto de la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento, cualquiera sea su soporte;
- tomen conciencia que la biblioteca es un lugar donde pueden concurrir para encontrar respuestas a las dificultades de la vida cotidiana, y que hallar esas respuestas no es tan dificultoso.

Es importante tener presente que para llevar a cabo un servicio de formación de usuarios, se debe tener en cuenta que hay que establecer un plan de acción a seguir, y que este debe ser implementado según cada biblioteca y las necesidades de sus usuarios. Por ello, es imprescindible que en la planificación queden reflejados los siguientes puntos:

- tipología de los usuarios;
- identificación de sus necesidades;
- formulación de objetivos;
- organización y recursos materiales y humanos;
- elección de un modelo;
- desarrollo de un método de instrucción;
- establecimiento de un calendario/horario;
- sistema de evaluación de resultados (modificación).

Además, sería recomendable empezar con una experiencia piloto limitada, antes de desarrollar un proyecto más ambicioso. En cuanto a los modelos de formación de usuarios existe una amplia gama de posibilidades, que oscilan de los más sencillos y difundidos como las guías y visitas guiadas, a los más sofisticados como es el caso de los juegos o simulaciones electrónicas. Estos modelos de formación de usuarios pueden aplicarse en forma individual o colectiva, independientemente que ambas modalidades puedan complementarse. Es importante tener en cuenta el nivel o intensidad con el que se llevará a cabo el programa, como así también la periodicidad y la continuidad del mismo. A partir de lo expuesto, se pueden enunciar las siguientes conclusiones con respecto a la formación de usuarios:

- El usuario es la razón de ser de la biblioteca popular, y en consecuencia, el objetivo fundamental de su organización y servicios es educarlo continuamente, tanto para que pueda lograr la máxima utilidad posible de estos servicios como de su aptitud para informarse por sí y para autoeducarse.
- El servicio de referencia y las actividades de promoción de la biblioteca popular y los servicios de extensión, no constituyen en sí un programa sistemático de educación del usuario, pero no debe descuidarse su importancia como auxiliares permanentes de esta educación.
- La biblioteca popular cumple una doble función en el sistema educativo: como auxiliar de la educación fundamental, complementa la acción de la

escuela y de la biblioteca escolar, asumiendo la responsabilidad de atender las necesidades de jóvenes y adultos que no continúan sus estudios más allá del nivel básico o primario y de contribuir a combatir el analfabetismo por regresión. La biblioteca popular debe ser, a la vez, un resultado y un destino de la educación fundamental. Como organismo de la educación permanente, procura convertirse en un centro de iniciativa y desarrollo cultural en su zona de influencia.

- La biblioteca popular debe colaborar con los responsables de la enseñanza en todos sus niveles para realizar en forma conjunta la educación de los usuarios de las bibliotecas. El saber acceder a la información es una responsabilidad del sistema educativo en todos sus niveles y especialidades; esta educación debe comenzar cuanto antes en los niveles primarios y debe continuar sin interrupción, con planes orgánicos, en todos los niveles; la escuela, la biblioteca popular están íntimamente interrelacionadas y deben buscar de continuo formas de cooperación y de acción en su medio social.
- Todo planeamiento de un sistema educativo nacional, así como todo planeamiento de un servicio nacional de información deberá tener en cuenta a las bibliotecas populares.
- Es parte de la misión del bibliotecario realizar una continua prédica en todos los medios, en particular los relacionados con la cultura y la educación, a fin de que la educación del usuario sea reconocida como uno de los problemas prioritarios del sistema educativo.
- En la sociedad contemporánea, ante el manejo indiscriminado y a veces interesado de la información, le cabe a la biblioteca popular la responsabilidad de propender a que los usuarios dispongan de todos los medios posibles para tener acceso a todas las formas de conocimiento que constituyen el patrimonio cultural, científico y tecnológico de la humanidad, de acuerdo con sus requerimientos y necesidades.
- El primer principio de la educación del usuario es hacer que comprenda que la biblioteca es parte de su vida.

En conclusión, podemos decir, que, “para hablar de una verdadera formación de usuarios, esta debería aportar algo más que la simple orientación, debe incluir educación y formación, propiamente dicha, enseñanza y adiestramiento en el uso de la biblioteca y de sus recursos informativos, por supuesto a través de una estructura planificada y de un programa. Tendiendo en cuenta además, que la informatización de las bibliotecas y de la propia información, tanto en base de datos referenciales como en texto completo, precisa que la formación de usuarios pase de ser una mera actividad a convertirse en un auténtico servicio.”<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>. Sánchez, Leticia ; Hernández, Paus. ¿Qué es la formación de usuarios?. En: Magán Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, 1997. pag. 407.

## **10.9. El marketing en la biblioteca popular.**

### **10.9.1. Concepto de marketing.**

El marketing es considerado como una filosofía y como una técnica, una forma de concebir la relación de intercambio, por parte de la empresa o entidad que ofrece sus productos al mercado. El vocablo marketing proveniente del inglés, se refiere a la expresión actividad comercial, algunos autores eligen los vocablos mercadotecnia o mercadeo, para traducirlo al español. El marketing es un conjunto coherente de actividades a seguir:

- 1) La clientela potencial de los diferentes productos o servicios, conociendo sus características, necesidades y motivaciones.
- 2) Las características de los productos: naturaleza, contenido, presentación, calidad, disponibilidad.
- 3) La posición relativa de los productos en relación a los productos similares.
- 4) Las posibilidades de desarrollo del mercado sea por extensión (nuevos grupos de usuarios), o por profundización (conseguir que el mayor número de usuarios potenciales se conviertan en usuarios reales).
- 5) Las estrategias de promoción y difusión.

### **10.9.2. Evolución histórica del marketing.**

El marketing ha tenido una marcada evolución histórica, en la que se pueden distinguir tres etapas:

- 1) La primera etapa abarca desde comienzos del siglo XX hasta 1945, y está caracterizada por:
  - . Se configura como una actividad principalmente referida a la distribución y venta de productos.
  - . La publicidad cobra valor como medio para favorecer el marketing.
  - . Se dan los primeros pasos en los estudios de mercado.
- 2) La segunda etapa transcurre entre el final de la segunda guerra mundial y el comienzo de los setenta. Las actividades del marketing adquieren nuevos significados:
  - . Crece en importancia y profundidad analítica la investigación de mercados.
  - . Se profundiza en la aplicación de nuevos sistemas y actividades comerciales para hacer llegar el producto al consumidor en las mejores condiciones posibles.
  - . En esta etapa McCarthy resume en las cuatro P los factores que integran el marketing: product, place, price y promotion.
- 3) La tercera etapa abarca los años 70 y 80, en la que el marketing:
  - . Se confirma como elemento necesario para las decisiones empresariales.
  - . Cumple una función anticipadora en el mercado.
  - . Aumenta la importancia otorgada al consumidor como elemento indispensable para definir productos y servicios, y para facilitarle mayor información sobre cómo satisfacer las necesidades del mercado.

- . Amplia el ámbito de acción a sectores no comerciales, iniciándose el marketing social.
- . Comienza a desempeñar un papel importante en la determinación de los procesos de cambios que operan en los mercados de bienes y de servicios.

### **10.9.3. Importancia del marketing en la biblioteca popular.**

Es un hecho ampliamente demostrado que el ser humano necesita información para resolver los retos que permanentemente se le presentan en la vida cotidiana, en tareas laborales, en actividades de estudio o de recreación. Las personas, para poder actuar y tener sustento en que apoyar sus decisiones, es primordial que tengan acceso y sepan hacer uso de la información. Pero, muchas veces la gente no valora la importancia de informarse, tampoco lo que le puede beneficiar el uso de la biblioteca. En no pocos casos existe resistencia al cambio de hábitos adquiridos, rechazo o incomprensión de las normas y limitaciones que impone la biblioteca, miedo a preguntar, por temor hacer el ridículo, o incapacidad de asumir que no se sabe algo. Lancaster afirma, según sus estudios, que sólo una minoría de personas saben que pueden consultar una biblioteca para obtener información.

Para revertir esta situación, lograr que la sociedad sea consciente de la necesidad de acceder permanentemente a la información, hace falta convencerla de la necesidad de aprender a lo largo de toda la vida, y que ello comprende saber manejar la información y las tecnologías que le dan acceso y la condicionan. Ello requiere actuar sobre la comunidad y hacer ver la utilidad de la biblioteca popular, que se puede consultar en diferentes horarios, permite aprender en ella cualquier tema, y desde cualquier perspectiva. “Uno puede buscar por si mismo sus ideas, sus gustos; cada lector recrea el sentido, haciendo su propia interpretación y suscitando sus propios conocimientos; la biblioteca permite ser autodidacta. Todo esto es destacar el valor propio de la biblioteca, entre un conjunto diverso de servicios culturales, de información y de ocio.”<sup>33</sup> Para lograr este propósito es preciso aplicar técnicas de marketing.

Según lo expuesto, el marketing aplicado a la biblioteca es preocuparse por conocer las necesidades de sus usuarios reales y potenciales, adoptar el punto de vista de los que usan las bibliotecas, segmentar por tipos o grupos de necesidades específicas, ajustar la organización a las necesidades detectadas, darse a conocer a los usuarios, estar al tanto de su grado de satisfacción para reajustar lo necesario. Este proceso debe ser algo continuado, no ocasional. Tener el punto de vista del marketing en la gestión bibliotecaria sería hacer que todas las actividades de la biblioteca se orienten en la dirección señalada por las demandas, necesidades y expectativas de la clientela, adaptarse a ella.

El marketing es un concepto propio de la economía y la información es un bien económico, lo que ampliamente se expuso en el segundo ítems de este marco

---

33. Gómez Hernández, Jose A.. Biblioteconomía general y aplicada. Universidad de Murcia, 1997. pág. 58.

conceptual. Con la información es posible satisfacer determinado tipo de necesidades humanas que, en el caso de las bibliotecas, son de orden racional e intelectual. Para que la información merezca la calificación de bien económico es necesario que se haga presente en el mercado, para lo cual es preciso que se materialice en un soporte que la contenga. Sólo así la información puede ser comercializada y difundida. Desde una perspectiva estrictamente empresarial y económica, la información tiene un valor económico en el sentido de que quienquiera que posea la información puede obtener ganancias mayores que si no dispusiera de la información necesaria.

Desde el punto de vista del marketing, el usuario de bibliotecas es visto en su dimensión de cliente, a partir de aquí se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer sus necesidades. La biblioteca está en un entorno competitivo con otros servicios culturales e informativos y tiene que afirmarse frente a ellos y lograr un posicionamiento en el mercado. Esto produce todo un proceso de gestión bibliotecaria basado en la filosofía de que el usuario es lo primero, un cliente al que hay que captar, satisfacer y mantener. Las empresas entienden que es tan o más importante esforzarse por captar nuevos clientes, como evitar perder los que ya se han conseguido. Las bibliotecas deben tener la misma filosofía.

El marketing, es más amplio que solo publicidad y promoción, es el conjunto de actividades para dar a conocer a los usuarios reales o potenciales los servicios, convencerles de utilizar esos servicios o hacerlos más atractivos, enseñar a los lectores el modo de usar los productos servicios, y mantenerse unidos a ellos para conocer sus expectativas. Dentro de la planificación o la gestión estratégica se persigue garantizar posiciones de mercados viables y programas de supervivencia, asegurando el éxito de la biblioteca.

Tradicionalmente, el marketing ha sido relacionado solo con el mundo de los negocios. El hecho de que las técnicas de marketing se desarrollasen inicialmente en el área de los productos tangibles hizo que, muchas veces, se identificase el marketing con la publicidad que hacía una empresa para promocionar sus productos. En una primera época las empresas que incorporaban las técnicas de marketing eran las empresas de productos tangibles, y las aplicaban desde el punto de la oferta, del producto que ofrecían. En esta primera época las empresas del sector servicio todavía no incorporaban a su gestión las técnicas de marketing, el sector de servicios no se vía como productor, ya que no ofrecía productos, y miraba con cierto escepticismo las nuevas técnicas utilizadas por el sector de productos tangibles.

Con el paso del tiempo estas primeras ideas acerca del marketing han ido cambiando, como se ha podido apreciar a través de su evolución histórica. Poco a poco las empresas se fueron dando cuenta de que no debían centrar su interés en la oferta, en el producto en sí, sino en la demanda o mercado. Y es así como la atención de los profesionales del marketing se va desplazando del producto (oferta) hacia el consumidor o cliente (demanda, mercado). El objetivo, a partir de este momento, no será ya el estudio del productor y las formas de mejorarlo y difundirlo, sino, y sobre todo, el estudio de las

necesidades del mercado para adaptar los productos que la empresa ofrece o puede ofrecer para atender a esa demanda real.

El producto de la biblioteca se determina por su carácter intangible, son prestaciones y experiencias, más que objetos. Ello hace difícil estandarizar su calidad, y por tanto evaluarla. Es algo heterogéneo, lo dan personas, hay interacción, producción y consumo van unidos, lo que dificulta su análisis. Pero hasta ahora las bibliotecas de carácter público satisfacen muy escasamente a sus usuarios, y van sobreviviendo a base de buena voluntad, de las cortas expectativas y la relativamente simple demanda de la mayoría de los usuarios. No dan en general buena imagen, cuando lo que se analiza es el servicio bibliotecario que el usuario cree tener. Quizás sea porque las bibliotecas se han limitado a lo que se llama un mercado cautivo. Han atendido a unos usuarios que tenían que usar las bibliotecas por fuerza, aceptando lo poco o mucho que la biblioteca les brindaba, por no tener otros recursos. Pero está dejando de ser así. Cada vez hay más fuentes alternativas de información, formación, cultura y ocio, lo que además ha llevado a las bibliotecas a estancarse.

Sobre este problema debe actuar el marketing, como conjunto de técnicas para satisfacer al consumidor, lo que exige realizar estudios de imagen y de usuarios, remodelar los servicios, desarrollar estrategias de reconquista del mercado. Es una realidad que el libro, el producto aún más común y numeroso de las bibliotecas populares, es un producto de oferta más que de demanda. Por eso es especialmente importante el marketing bibliotecario. Se producen más libros de los que las librerías y las bibliotecas logran distribuir. Muchos libros no se leerán nunca. Entonces es fundamental la planificación y el marketing. El marketing debe permitirnos obtener mayores rendimientos, cambiar la imagen de las bibliotecas, aumentar el número de usuarios y llegar a lograr que la biblioteca se convierta en un centro cultural. Persigue satisfacer las necesidades del usuario en el más alto nivel posible, siempre que coincida con los objetivos y funciones de la biblioteca.

Las bibliotecas populares son organizaciones no competitivas del campo de los servicios, en las cuáles la fuente de ingresos que no procede principalmente del mercado, de lo que pagan los clientes por productos o servicios, sino de las autoridades estatales, especialmente de la COBANIP, en cuya página web, el último dato que figura con respecto al presupuesto es para el año 2008 de \$21.029.100. "Solamente \$15.200.000., 72% del presupuesto, va a las BP en concepto de subsidio y libros. En función del precio de los libros, un poco más de 150 libros para el año 2008 (\$48 c/u según precio promedio), y 98 libros para el 2010 (\$80 c/u según precio promedio). Si los subsidios no se actualizan en función de la inflación real, cada año las BP serán más pobres." <sup>34</sup>

---

34. Meglivi, Mauricio. El fin de la era Gutenberg : el futuro del libro, las bibliotecas y la lectura. Buenos Aires : La imprenta, 2010. pág. 70.

Los magros presupuestos pueden llevar a las bibliotecas populares a alejarse de las demandas reales de su comunidad o mercado y olvidarse de analizar sus resultados. Si en las organizaciones lucrativas el indicador de éxito es la rentabilidad, los beneficios, las bibliotecas no están en principio determinadas por el mercado, sino por el número de usuarios. Pero deben adaptar su filosofía al marketing, lo que permitirá conocer el contexto objetivo del mercado que se desea captar para anticipar las posibles demandas de sus componentes y satisfacerlas. Parece generalizada la afirmación que las bibliotecas populares tienen ciertas dificultades para comunicar su mensaje al público, aunque cada vez hay un mayor consenso en que es posible sensibilizar a los usuarios y a las autoridades financiadoras sobre el valor de las bibliotecas.

Para las bibliotecas, el marketing significa el intento de maximizar la satisfacción del usuario. Es el proceso de apertura de vías efectivas de comunicación entre el que ofrece y el que recibe los servicios, aunque algunos bibliotecarios ven al marketing como una función periférica a las funciones tradicionales de adquisición y préstamo. Por esa razón, se sostiene que el verdadero marketing sólo es posible si el funcionamiento de la biblioteca opera desde una filosofía de marketing, y si éste es contemplado como una función de gestión que es el pivote de la política de la biblioteca y, por lo tanto, de todas las actividades de la biblioteca. Desde esa perspectiva el marketing debería ser considerado como el primer principio de la política bibliotecaria, dirigida a la mejora de la calidad del servicio. El marketing debe comprender a todos los sectores de la biblioteca y puesto en marcha por todos sus miembros, Es un error pensar que el marketing concierne solamente al director de la biblioteca o al equipo de personas que tienen a su cargo las tareas de gestión. En este sentido podemos dividir la dimensión del marketing en dos categorías.

- 1) Promover la idea de marketing dentro de la propia unidad, de modo que el mismo personal este motivado e impregnado de la filosofía de marketing. Concienciar al personal de que su función de satisfacer las necesidades de los usuarios, por encima de otras prioridades, idea central del marketing, aparece hoy en día como elemento esencial de la planificación de las bibliotecas. Para lograr esta participación es imprescindible implantar cursos de formación del personal técnico que está en contacto con los usuarios, así como de todos aquellos que están implicados en el proceso.
- 2) Promover los productos de información entre los usuarios, ya sea ofreciendo lo mismo para todos, o estableciendo diferentes segmentos centrandos los productos y servicios en sólo uno o dos segmentos.

#### **10.9.4. Técnicas de marketing en la biblioteca popular.**

La aplicación del marketing en las bibliotecas exige una actuación programada, su aplicación implica movilizar todos los recursos de la misma. La implantación de este conjunto de técnicas es lo que se conoce como programa o plan de marketing. Sintetizando las distintas técnicas de marketing que pueden ser aplicadas, de forma secuencial:

:

- 1) Conocer o planificar las metas y objetivos, así como los recursos o productos del centro. Las metas deben ser identificadas de un modo claro, de forma que en la subsiguiente evaluación de los resultados pueda determinarse con claridad su grado de cumplimiento. Por su parte, el buen conocimiento de las características de los productos y servicios de la biblioteca y los disponibles en el mercado ayuda a determinar los programas específicos para mercados o grupos específicos de usuarios.
- 2) Conocer a sus competidores. Los responsables de las bibliotecas deben conocer el entorno de las organizaciones circundantes, lucrativas y no lucrativas, que ofrecen productos o servicios concurrentes con los suyos. Es preciso identificar su papel, conocer sus productos y marcar los rasgos diferenciales con los de la competencia, determinar donde ellos operan mejor, crear nuevos servicios y asumir aquellas tareas que no desempeñan adecuadamente sus competidores. Pese a la posible abstracción de estas ideas, si el lector visita, por ejemplo, distintas bibliotecas, podrá identificar en que grado preocupan o se aplican estos aspectos.
- 3) Conocer sus tipos de público. Un aspecto fundamental es identificar los distintos segmentos de público que utilizan las unidades informativas. Servirá tanto para dar un mejor servicio como para prestar éste de manera eficiente. Aplicar la segmentación a las bibliotecas supone reconocer los distintos grupos de usuarios y modificar los servicios bibliotecarios en función de estas necesidades. Es importante también ignorar y analizar las necesidades de los no usuarios para tratar de atraerlos al centro.
- 4) Establecer una estrategia de mercado para la unidad. Una vez definidos los segmentos, establecer las necesidades de los usuarios y relacionadas éstas con los recursos informáticos disponibles, el paso siguiente consiste en fijar las metas del programa de marketing. El plan requiere tiempo y dedicación, se sugiere un plazo de cuatro o cinco meses para diseñar un plan adecuado. A continuación se desarrollarán las estrategias específicas para alcanzar cada una de las metas en los plazos establecidos.
- 5) Utilización de los métodos del marketing-mix. Consiste en la combinación de los cuatro instrumentos o políticas de marketing ya señalados: actividades promocionales, canales de distribución, políticas de los productos y estrategias de so procede.
- 6) Por último, como elemento capital del marketing se debe proceder a la recogida de la información sobre el grado de satisfacción de los usuarios (feedback), estos datos servirán para redefinir o formular nuevas estrategias e iniciar de nuevo el ciclo.

### 10.9.5. El proceso de marketing mix.

En el proceso de marketing se pueden agrupar todas las técnicas de marketing, en cuatro políticas, que como se dijo anteriormente se las conoce como las cuatro P, todas tienen en la mira al consumidor, y son las siguientes: política del producto, política de distribución, política de promoción y política de precios, las que se encuentran representadas en el siguiente gráfico:



Determinantes y políticas de marketing. 35

#### Políticas de productos:

En el ámbito de las bibliotecas populares hay que considerar por producto la amplia gama de servicios que ofrece, la cifra de demanda presente y la futura probable. La política de productos es múltiple: préstamo, consulta y lectura en sala, información general y selectiva, servicio de fotocopias, préstamo inter bibliotecario, actividades culturales y de extensión, etc., y los soportes en los que se ofrecen esos servicios y los contenidos de los mismos. Sobre el fondo bibliográfico hay que tener una atención especial. Debe formarse de acuerdo a los intereses de los usuarios, debe ser adaptado cuantitativa y cualitativamente, con la ayuda de encuestas y estadísticas del préstamo.

35. Ramos Simon, Luis Fernando. Dirección, administración y marketing de empresas e institucionales documentales. Madrid : Síntesis, 1996. pág. 149.

Los documentos no van a ser usados deberán sacarse del fondo. Es mejor disponer de fondos repetidos para que siempre el usuario pueda llevarse el que requiera. La biblioteca debe adelantarse a las circunstancias.

Aunque la biblioteca debería llegar con sus productos a todos sus usuarios potenciales, pero las restricciones presupuestarias obligan a concentrarse en un segmento de usuarios y a establecer prioridades. "Igual que en una empresa de productos tangibles se ve obligada a elegir los productos que mejor se adaptan a su mercado, la biblioteca deberá elegir entre esta amplia gama de servicios aquellos que mejor se adaptan a sus usuarios o, mejor dicho, a los distintos grupos de usuarios en que haya segmentado su mercado."<sup>36</sup>

#### **Políticas de distribución:**

En cuanto a la distribución nos planteamos como presentar el producto: frontalmente, desglosado por centros de interés, en un marco agradable. El trato del personal al brindar la información a los usuarios, el modo de presentar el producto, y los horarios condicionan la distribución. Este aspecto del marketing mix es el que se refiere al como y el donde se ofrecen los productos y/o servicios al consumidor.

Comprende los canales de salida y difusión y los mecanismos para hacer llegar sus servicios a los distintos públicos. La idea tradicional es que el usuario acuda a la biblioteca. En los últimos años se han puesto en servicio ingeniosas formas de bibliotecas móviles para eliminar los obstáculos geográficos. Asimismo, en la actualidad ya son muchas las bibliotecas que brindan sus servicios a través de Internet, siendo ésta una gran posibilidad de acceder a servicios bibliotecarios a domicilio, por medio de la computadora. Por lo que se refiere a los canales tradicionales, se han dado ejemplos de grupos que podrían ser atendidos por los servicios de las bibliotecas populares: impedidos, minorías étnicas, invidentes, adultos con problemas de lectura y escritura, gente que vive en instituciones, gente que vive aislada de los núcleos de población, sordos, disminuidos psíquicos, desempleados, adolescentes, niños, padres, mujeres, jubilados, empleados de negocios, el comercio, la industria, sindicalistas, etc.

#### **Políticas de promoción.**

La comunicación, la promoción hace referencia a la relación entre biblioteca y público: promoción, campaña de imagen. No global, sino referida a aspectos concretos: novedades, nuevos servicios, actos, cambios, etc. Las campañas de imágenes ayudan a promocionar la biblioteca en el entorno, integrarla en la comunidad. Debe incluir trabajar con la prensa y los medios de comunicación. Se trata de dar a conocer al público los cambios y las mejoras en los servicios, mediante la tarea de promoción. Es la política de marketing más importante, muchas veces la única a la que el responsable de marketing puede prestar atención. Este concepto comprende la publicidad y las relaciones públicas, aunque también la publicity y una actividad más genérica que es la creación de

---

<sup>36</sup>. Domínguez Sanjurjo, Ramona. Nuevas formas de organización y servicio de la biblioteca pública. Gijón : TREA, 1996. pág. 95.

atmósfera, es decir, mediante los servicios de la biblioteca y las guías se pueden crear un entorno en el que se haga perceptible el servicio que se presta al público. La promoción es un concepto poco desarrollado en el ámbito bibliotecario. Las actividades a realizar son muy variadas: hojas informativas, envíos postales, publicidad en carteles y vitrinas, actos publicitarios, concursos, venta de libros, etc.

Existen varios métodos de promoción de bibliotecas, como por ejemplo:

- a) La imagen de servicio de la biblioteca, incluyendo edificios, muebles, tableros informativos, guías, descripciones de tareas y actitudes del personal.
- b) Charlas a grupos locales y visitas guiadas a cargo del personal del centro, exposiciones y días de puertas abiertas.
- c) Relaciones con otros departamentos municipales, instituciones académicas y empresas.
- d) Buenas relaciones públicas, siendo siempre positivos, educados y creíbles, contestando pronto las llamadas por teléfono o evitando multas exageradas por el retraso en la devolución del material.
- e) Rótulos dentro y fuera de la biblioteca.
- f) Relaciones con los medios de información (artículos periodísticos, participación en radio y televisión, así como en los sistemas de video.
- g) Venta de bolsas, globos, chapas, bolígrafos, etc.
- h) Publicaciones.

Con frecuencia se tiende a realizar programas de promoción y comunicación indiferenciados, que pretenden abarcar los distintos servicios y la globalización de los usuarios, por lo cuál los resultados distan mucho de alcanzar un nivel adecuado. No se debe olvidar que los distintos servicios de la biblioteca van a exigir formas de comunicación distintas, y que éstas también estarán en relación con los distintos grupos o segmentos del mercado a los que se dirijan.

Otras veces estas acciones se efectúan de forma aislada, sin tener en cuenta la marcha global de la biblioteca. Las actividades de promoción deberán estar perfectamente integradas en la gestión general del marketing, formar parte de la planificación y perseguir objetivos concretos.

Es oportuno señalar la influencia que el elemento promoción/comunicación tiene en la proyección de la imagen de la biblioteca, desempeña un papel fundamental en el sector servicio. La intangibilidad que caracteriza este sector es lo que revaloriza su función, pues es la imagen la que atrae al cliente y también, la que permanece en su recuerdo, una vez que finaliza el consumo del servicio.

Lo que caracteriza al marketing mix es, la combinación de los cuatro elementos, pero no existe una fórmula de aplicación que nos indique como utilizarlos o en qué proporción. La biblioteca deberá decidir en cada caso concreto, para cada servicio y para cada grupo de usuarios, el énfasis que debe dar cada uno de los componentes del marketing mix. Las variables a tener en cuenta son muchas, y en la mayoría de los casos suelen cambiar a lo largo del tiempo, por lo que se necesitará una revisión constante.

Así un servicio nuevo dirigido a usuarios que anteriormente no utilizaban la biblioteca deberá poner énfasis en el elemento comunicación., mientras que un servicio ya existente y suficientemente conocido por los usuarios, pero poco utilizado, quizá debe revisar con más atención otros elementos.

### **Políticas de precios**

En la biblioteca popular parece intocable el principio de la gratuidad, los derechos cobrados por algunos servicios son insignificantes. No sucede lo mismo en otros servicios documentales. Algunos estudiosos comienzan a sopesar lo sospechoso de la gratuidad y se sugiere una actuación tendiente a hacer presente el valor del servicio. El concepto de precio es su sentido más estricto sería la cantidad de dinero que el cliente o usuario está dispuesto a pagar para acceder a la posesión, consumo o uso de un servicio.

El precio es el elemento del marketing mix más difícil de considerar en el ámbito de la biblioteca popular, por tratarse de una institución no lucrativa. Aun en el caso de que la biblioteca cobre una pequeña cuota, no se puede considerar esta carga económica que se revierte en el usuario exactamente equiparable al concepto precio utilizado en la versión clásica del marketing mix., las diferencias serían las siguientes:

- . El cobro de algunos servicios de la biblioteca intenta hacer frente exclusivamente a los costes que supone ese determinado servicio.
- . Por tratarse de instituciones no lucrativas el precio no incluye entre sus objetivos la obtención de beneficios económicos.
- . En muchos casos el cobro se hace en concepto de tasas y con una finalidad disuasoria, para evitar el uso abusivo que a veces se hace de la gratuidad.
- . El cobro de la cuota de socio es insuficiente para cubrir las necesidades de la biblioteca.

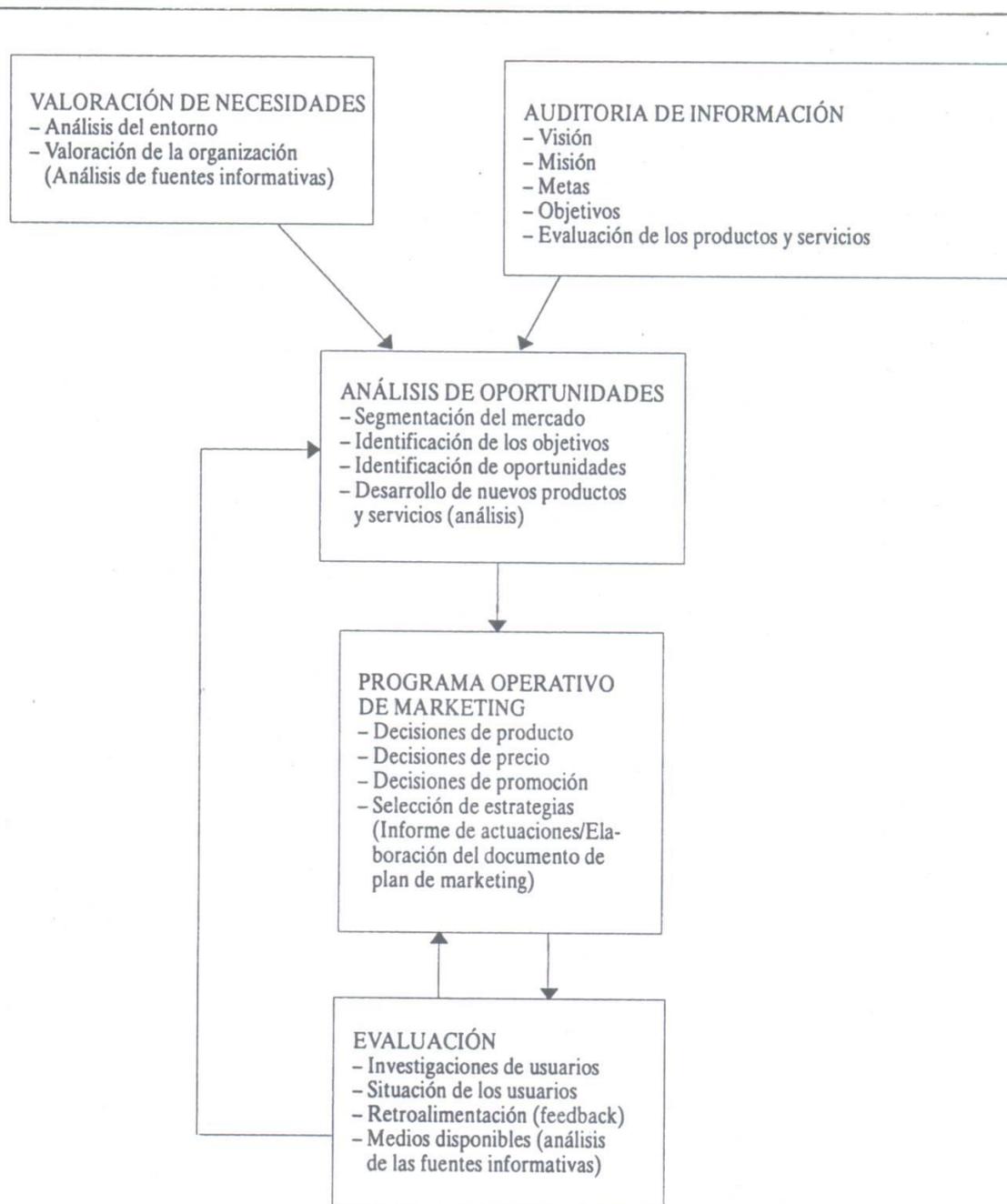
Todo ello hace que, para contabilizar el elemento precio aplicado a la biblioteca, haya que considerar, por tanto, otros factores, como son:

- El tiempo y la energía empleados en un determinado servicio.
- El nivel de uso.
- La relación costes-resultados.

Tradicionalmente, las bibliotecas populares, como organizaciones no lucrativas han prestado poca atención al coste de los servicios que ofrecen, pero la introducción del marketing en su gestión exige un control de este coste. Por lo tanto, dentro del factor coste habrá que tener en cuenta tanto los costos directos como los indirectos (gastos de personal, mantenimiento, luz, calefacción, etc.). Lo que hace que su cálculo se convierta a veces en una operación difícil. Pero será la relación equilibrada entre el coste de un servicio y la utilización que se hace de él la que debe inclinar a ofrecer un determinado servicio.

### 10.9.6. El usuario su actitud ante los productos y servicios bibliotecario.

La idea central del marketing es satisfacer las necesidades del consumidor, por consiguiente, uno de los aspectos más importantes es comprender por qué y cómo el consumidor de información adquiere o utiliza los diferentes productos y Servicios.



Proceso de marketing. 37

37. Ramos Simón, Luis Fernando. Dirección, administración y marketing de empresas e institucionales documentales. Madrid : Síntesis, 1996. pág. 157.

Un estudio de marketing sirve para:

- 1) Identificar de modo más efectivo las necesidades actuales y futuras
- 2) Mejorar la capacidad de comunicación con los clientes.
- 3) Obtener su confianza y asegurar su fidelidad.
- 4) Planificar de modo más efectivo la acción a seguir.

De manera específica, en referencia al consumidor de información, cabe poner en consideración algunos aspectos:

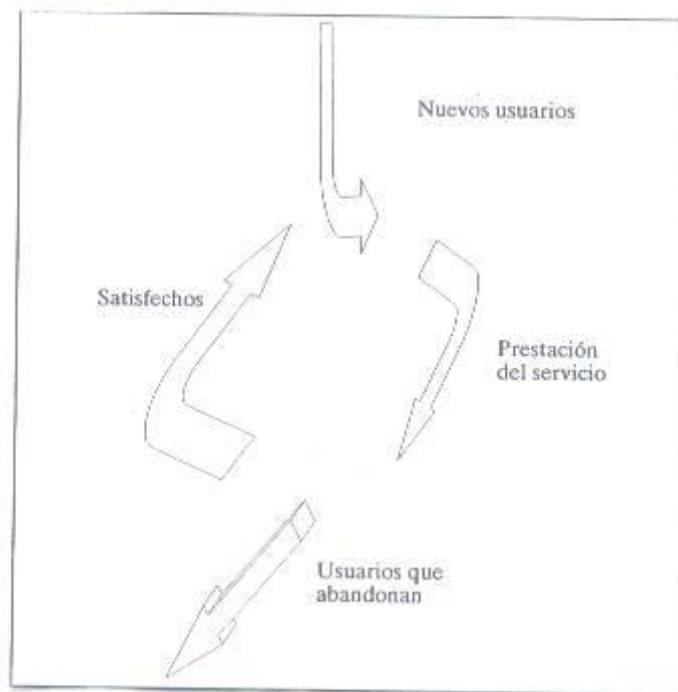
- 1) Los productos informativos satisfacen necesidades de orden intelectual, ya sea de autorrealización personal o de apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones, frente a las necesidades materiales que atienden la mayor parte de los productos de consumo.
- 2) Por la razón anterior, exigen del consumidor, por lo general, una decisión racional para su adquisición o consumo. Por lo tanto, el marketing informativo actuará principalmente “informando” sobre sus cualidades, por lo que ocuparán un lugar más secundario otros aspectos, como una presentación vistosa o una colocación estratégica en el punto más visto, aspectos éstos esenciales en la llamada compra por impulso.
- 3) En virtud de esa condición de producto de compra racional, se apuntan como más convenientes los siguientes medios de marketing:
  - a) Imagen de la biblioteca (relaciones públicas)
  - b) Política de precios
  - c) Demoras y plazos de entrega de respuestas
  - d) Servicios post utilización del servicio.
  - e) La conveniencia aparece como principal motivación del consumo del servicio.

Una biblioteca mide su relación con los usuarios a través del número de productos que éste adquiere o utiliza. En muchos casos el balance de la relación se cuantifica en número de consultas. El ciclo de relación entre el usuario y la unidad, es muy sencillo: el usuario valora la utilidad del producto o servicio recibido, en caso negativo prescinde del mismo, si queda satisfecho se convierte de nuevo en usuario.

En este ciclo, la función del marketing debe dirigirse en tres sentidos:

- a) Atraer nuevos usuarios al servicio
- b) Prevenir las causas por las que los usuarios dejan el servicio
- c) Estimular al usuario a incrementar el consumo de productos de la biblioteca.

En el esquema siguiente se grafica el flujo de usuarios:



Flujo de usuarios 38

A continuación se presentan tres aspectos que caracterizan la relación entre el usuario y el servicio que prestan las bibliotecas populares, y es donde la aplicación del marketing es más urgente

:

Barreras de entrada:

La necesidad de disponer de recursos informativos es un aspecto todavía poco valorado, debido, además de a obstáculos de tipo culturales, a algunas cuestiones internas de las bibliotecas. Tales como:

- 1) Es frecuente el desconocimiento de la existencia de servicios específicos. Hay dificultades para dar a conocer la creación de nuevos productos informativos. Sucede a veces que la información sobre los mismos queda frenada en áreas intermedias. A menudo, los responsables de las unidades informativas retienen información sobre productos que no van a utilizar y privan de su conocimiento al verdadero destinatario/consumidor.
- 2) Las barreras tecnológicas para el acceso a la información aparecen como un muro difícil de flanquear. Hay dos aspectos a considerar: el papel de los técnicos y la formación de los usuarios. El virtuosismo técnico, por sí mismo, tiene poco que ver con la satisfacción de las necesidades del consumidor. Que un sistema informático presente un sin fin de opciones operativas no presupone que atienda las necesidades de los usuarios, tampoco es satisfactorio si tras la última opción el usuario no encuentra la información que necesita, además, esté habrá perdido un tiempo valioso. Nada que decir si el sistema es defectuoso o no aporta ninguna ayuda para su utilización.

38. Ramos Simón, Luis Fernando. Dirección, administración y marketing de empresas e institucionales documentales. Madrid : Síntesis, 1996. pág. 158.

- 3) En cuanto al aspecto de los usuarios, por un lado, hay que señalar las dificultades intrínsecas de algunos sistemas de acceso o de consulta. Las barreras técnicas aparecen como el mayor impedimento para adquirir nuevos usuarios. En este caso el punto más débil está en la nula estandarización de los programas de comunicaciones para PC. Cada uno recupera la información de distinta manera, resulta muy difícil conectarse al servicio si no se cuenta con la ayuda de un técnico (para hacer compatible el MODEM con el programa de comunicación y con el programa que gestiona la base de datos con la que establece la comunicación), cualquier variación en la ruta de acceso al programa supone la imposibilidad de ponerlo en marcha, y a todo ello hay que sumar esporádicos fallos de las líneas telefónicas. Todo lo cuál redundando en una desconfianza del usuario hacia el sistema y la subsiguiente decantación por recibir la información a través de los conductos tradicionales (papel impreso y correo). Debe tenerse en cuenta que quien ofrece los datos tiene pocas alternativas para poner remedio a estas dificultades, ya que en muchos casos se halla cientos de kilómetros del problema.
- 4) De otra parte, hay un problema generacional, por ejemplo, la tecnología del ordenador personal tiene muy pocos años, mientras que muchos usuarios de la información soportada por estos sistemas han tenido que adaptarse a ellos a una edad ya madura. En consecuencia, la irrupción de la tecnología ha requerido un proceso de formación cuando ya se encontraban en niveles altos de la jerarquía. Esta experiencia ha recibido una recepción amigable, pero en algunos casos, no pocos, la irrupción del ordenador personal ha sido recibida, con resistencia, recelo y, a la postre, con un cierto complejo de inferioridad. Todo lo cual se refleja en la parte de organización que controla. Para superar esta barrera, es imprescindible, además de sensibilidad, que el técnico informático trabaje en estrecha coordinación con el bibliotecario durante todas las fases de diseño y realización del producto informativo.
- 5) Son frecuentes también las barreras administrativas, ya que en muchos casos la utilización del servicio exige cumplimentar cuestionarios y someterse a un proceso de admisión, lo que retrae al usuario potencial de los mismos.

Dadas las dificultades con las que se enfrenta el proceso de captación de nuevos usuarios o consumidores de productos bibliotecológicos, una vez captada la atención de éstos, se deben vigilar que las causas que pueden motivar su abandono, entre otras:

- 1) Conseguir una relación adecuada entre la utilidad que el producto presta al usuario y su costo. No solo se debe valorar si el producto tiene un precio, hay que poner también en consideración el tiempo empleado para su obtención y el coste que le supone al usuario (desplazamiento, coste de la telecomunicaciones, etc.). En este último caso, algunos autores proponen la aplicación inicial de tarifas especiales o gratuitas, aunque reconocen la dificultad de hacer pagar a un usuario que se ha acostumbrado a recibir gratis la información.
- 2) Intentar que los usuarios tengan resultados relevantes en la utilización de los productos o servicios. Para ello, se recomienda poner a

disposición del usuario toda la información posible, mediante la ayuda en línea o el auxilio del personal del centro, encaminada a conseguir el mayor aprovechamiento. Pero aquí la unidad puede enfrentar a una limitación de recursos, con la alternativa de tener que reducir el número de usuarios a los que atiende o a mermar la ayuda y formación que les presta.

Actuaciones para mantener y fomentar los servicios.

Para lograr una gestión satisfactoria la biblioteca debe encaminar su acción en esta dirección:

- 1) Ofrecer un servicio atractivo para el usuario
- 2) Motivar y educar al personal hacia un servicio orientado a la satisfacción del usuario.
- 3) Diseñar y aplicar un programa de formación al usuario como parte del servicio.
- 4) Mantener el desarrollo permanente del servicio e introducir constantes mejoras en el mismo. Todo ello, en función de las necesidades demandadas por el usuario y también de la percepción de las causas que han motivado el abandono de los que ya no lo utilizan,
- 5) El desafío que se le presenta al gestor de la unidad es hacer crecer el número de usuarios, aspecto que no es posible si no mejora la calidad.

Se consignan en el siguiente cuadro alternativas a seguir en función de la situación de un determinado producto o servicio dado por la biblioteca:

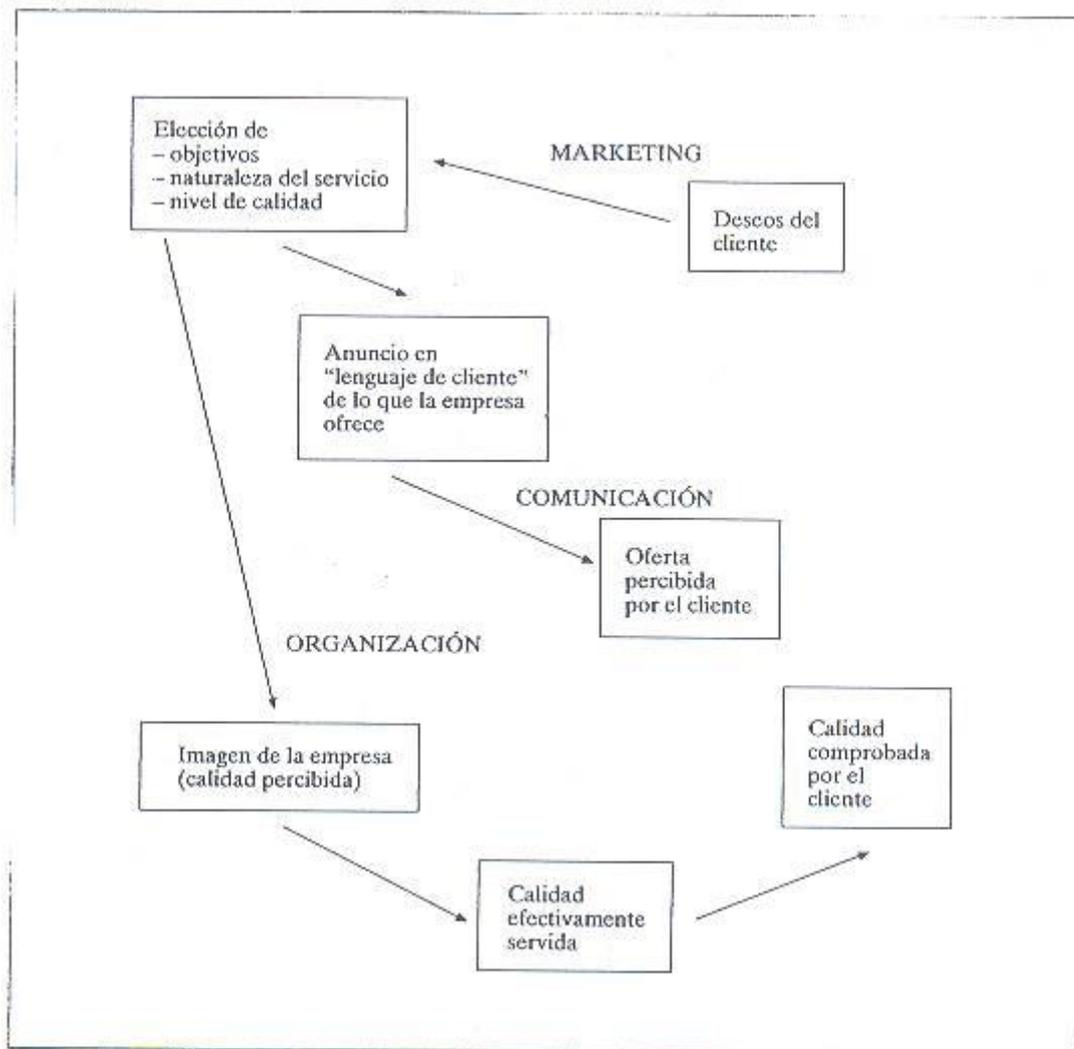
Nº de usuarios	Estado de los usuarios	Valoración del servicio	Acciones a seguir
Muchos	Satisfechos	Buenos	Invertir en desarrollo
Muchos	Insatisfechos	Pobre	Más inversión. Mejorar la calidad
Pocos	Felices	Lujo para unos pocos	Conseguir más usuarios
Pocos	Insatisfechos	Nadie lo quiere	Incrementar la calidad

### 10.9.7. Gestión de calidad.

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. En general hay dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles. La cliente-orientación en la biblioteca es no dar sólo materiales, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, fáciles de usar y accesibles.

Actualmente se ha impuesto un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen

en la calidad de los servicios. No es una moda, es un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, control de costes, evaluación, análisis funcional. Lo que ocurre que ahora impregna y reorienta todos los componentes de la organización. A esto se llama Gestión de Calidad Total (TQM), desarrollada por la organización y centrada en la satisfacción del cliente.



Ciclo de calidad. 39

La gestión de Calidad Total debe entenderse como un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos, supone una actitud activa ante los errores, que han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar. Se aplica inclusive a los factores previos a la biblioteca, a los proveedores, en los procesos bibliotecarios, y más allá de ellos, a través de estudios de satisfacción.

39. Ramos Simón, Luis Fernando. Dirección, administración y marketing de empresas e institucionales documentales. Madrid : Síntesis, 1996. pág. 224.

Actualmente, en la búsqueda de la calidad organizativa, se aplican dos efectivos recursos: el benchmarking y el benchlearning. El benchmarking se basa en procesos de control de las experiencias de los demás, en la búsqueda de ideas, modelos, soluciones con los cuales compararse y en las cuales eventualmente inspirarse. Estamos hablando de procesos continuos, no ocasionales, caracterizados por una metodología de evaluación y auto evaluación, que consiste en comparar los procesos y las prestaciones de los productos y servicios de una organización, con los de los líderes reconocidos a fin de identificar oportunidades para la mejora de calidad.”<sup>40</sup>

El benchlearning, es una metodología de comparación interna, “entre el propio nivel de prestación y el precedente... siempre tiene como finalidad objetivos de mejora organizativa; no necesariamente necesita una comparación entre la propia organización y las otras mediante mediciones.”<sup>41</sup>

Las ventajas que se obtiene al implementar los sistemas de calidad serian:

- . Calidad en los productos y servicios.
- . Calidad de información, pues mejora la comunicación.
- . Calidad de recursos humanos, pues se forma y comunica más
- . Mejorar la competitividad de la biblioteca.
- . Reducir costes de producción y fallos.
- . Crecimiento de la biblioteca y factibilidad de obtención de recursos.

Objetivos del TQM:

- .. Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios y en los procesos para conseguirlos.
  - . Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente.
- Mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.

Factores y obstáculos para que tenga éxito el sistema de calidad:

Factores:

- Liderazgo de la dirección.
- El estudio y satisfacción del cliente. Conocer y anticipar sus necesidades y expectativas.
- Implicación de todos los recursos humanos.
- Planificación a largo plazo.
- Análisis, control y normalización de los procesos de trabajo, para obtener de formas estable las metas establecidas.
- Seguimiento y evaluación, implementación de métodos de medición.

Como la gestión personalizada, en la que el bibliotecario actúa sólo por su intuición y experiencia. Puede que obtenga buenos resultados, pero cuando el sistema se viene abajo si depende demasiado de un único factor que puede

---

40. Solimine, Giovanni ; Di Domenico, Giovanni. Gestión y planificación de bibliotecas. Buenos Aires : Alfagrama, 2010. pág. 55.

41. Solimine, Giovanni ; Di Domenico, Giovanni. Gestión y planificación de bibliotecas. Buenos Aires : Alfagrama, 2010. pág. 56.

fallar Debe existir una política clara y unos objetivos de calidad definidos y específicos. Todos los procesos han de describirse, y ponerse por escrito, para que haya unas directrices claras y consultables.

Obstáculos:

- . Pasividad de los directivos y responsables de las organizaciones.
- . Satisfacción con el estado actual y no percepción de la necesidad de mejorar.
- . Falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas.

Costes de calidad.

La calidad tiene un coste, (costes de prevención, costes de evaluación, costes de fallos internos y externos), pero su beneficio es grande, (reducción de costes de producción, aumento del número de servicios). La calidad nos hace ser más competitivos e incrementar la productividad. Además, se ahorra en los costes por fallos, que se reducen.

Debemos ir a un sistema de control, de costes, para mejorar la gestión, presupuestaria, establecer el valor del servicio prestado, y tomar decisiones. Supone determinar los elementos del servicio prestado, para obtener el coste por unidad de servicio prestado; determinar las actividades objeto de imputación de costes. En un principio las prioridades deben ir a atacar los costes de fallos. Invertir en actividades de prevención. Reducir costes de evaluación conforme se van produciendo resultados. Para implementar un sistema de gestión de calidad hacen falta recursos adecuados, tiempo, y preparación de la organización para que no se resista al cambio. No es algo que se pueda improvisar.

Para la fijación de los procesos, se hace necesario implementar el manual de calidad. Se trata de un documento que registra en forma escrita todas las actividades realizadas en la biblioteca y la forma óptima de llevarlas a cabo. Puede comprender los siguientes puntos:

- Actividades de validación de la calidad antes de la prestación del servicio.
- Actividades de evaluación del nivel de calidad exigido a terceros (los proveedores: celeridad en el servicio de los documentos, en la facturación, facilidades de pago, servicio posventa, servicio electrónico, pocos errores).
- Retroalimentación informativa de la calidad: evaluación, consulta a los clientes, buzón de sugerencias.
- Actividades específicas de un tipo técnico (catalogación, ordenación, introducción de datos, bases de datos)
- Actividades de atención al cliente y servicio de quejas.

La UNESCO propone la evaluación de los servicios de información desde dos puntos de vista: análisis del coste-eficacia y del coste-beneficio. El coste-eficacia pone en relación el rendimiento (la eficacia) y los costes en los que se ha incurrido para alcanzar este nivel. El coste-beneficio se refiere a la relación entre el beneficio obtenido de un producto o servicio y su coste de producción. Se puede mejorar el coste-eficacia de dos maneras:

- a) Manteniendo los rendimientos actuales y reduciendo los costes de rendimiento del sistema.
- b) Manteniendo constantes los costes de funcionamiento y mejorando los niveles medios de rendimiento.

Desde un criterio general, puede afirmarse que cuando no tiene una estricta función económica, la biblioteca tiende a ser considerada como un lujo. Otro aspecto negativo es que el tiempo de puesta en funcionamiento de una unidad documental es muy largo y costoso, se calcula en tres años el periodo para que una unidad alcance sus objetivos. Otro punto de reflexión a destacar es que la medida de estos objetivos no tiene que cifrarse en un 100 %, porque una unidad puede satisfacer el 90% de las demandas de los usuarios a un coste razonable, pero la atención del 10% restante puede exigir unos esfuerzos desproporcionados.

#### **10.9.8. Segmentación del mercado.**

La segmentación es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños, con características y necesidades similares. El total del mercado está dividido en subgrupos llamados segmentos. Los segmentos son grupos homogéneos y sus componentes responden, generalmente, igual con ciertas variables, por lo que es muy probable que respondan de modo parecido a determinadas estrategias de mercadeo. Probablemente tendrán las mismas reacciones acerca de la mezcla de mercadeo de un determinado servicio.

La segmentación del mercado está considerada como uno de los pilares sobre los que se asienta el proceso de marketing. Tras la realización de un análisis del mercado objetivo de la biblioteca, esto es, de los usuarios reales y potenciales que la biblioteca tiene, y la identificación de las necesidades de ese mercado, será necesario proceder a la división o segmentación en grupos atendiendo a las características y necesidades especiales de cada uno, este procedimiento hace visible pequeños segmentos ocultos en el mercado.

Con esta segmentación, lo que se pretende es que la biblioteca haga uso más racional de sus recursos, ofreciendo a cada grupo de usuarios aquellos fondos y servicios que realmente satisfagan sus necesidades y expectativas. Tendremos, pues, que olvidarnos de la antigua idea de ofrecer todo a todos, de su afán generalista que difícilmente podamos colmar con plenitud las expectativas de los diferentes grupos de usuarios. Frente a ellas, la aplicación de las técnicas de marketing obligará no sólo a segmentar el mercado e identificar las necesidades de cada grupo o segmento, sino también a establecer prioridades en la satisfacción de esas necesidades descubiertas y en los grupos de usuarios a atender.

La segmentación del mercado permitirá además hacer un marketing diferenciado, dirigido a cada grupo de usuarios, para lo que habrá que combinar de forma adecuada los elementos del marketing mix.

En algunos casos esta diferenciación puede coexistir con la práctica de un marketing indiferenciado para aquellos servicios generales que abarquen a un amplio y variado número de usuarios. No obstante, el desarrollo de la sociedad

actual, con una oferta tan rica en información, tiende a la diferenciación de necesidades e intereses.

Para que la segmentación del mercado sea acertada, deben confluír en ella una serie de características que se exponen a continuación:

- Los segmentos deben ser homogéneos,
- Las necesidades de cada segmento deben ser lo suficientemente diferenciados como para exigir un tratamiento propio.
- Las necesidades de cada segmento deben ser accesibles para el centro.
- Los segmentos deben tener un determinado tamaño que justifique su existencia. (No se puede dar un tamaño óptimo, puesto que esto dependerá de distintas variables entre las que hay que valorar las características particulares de cada biblioteca, sus objetivos y recursos, así como la relación costes-resultados). La existencia de segmentos de pequeño tamaño puede venir justificada por objetivos de integración social o necesidades especiales, como en el caso de colectivos de población marginal, extranjeros o discapacitados.
- Los segmentos deben tener una cierta estabilidad que aseguren una mínima pervivencia, aunque, como es lógico, los cambios tan rápidos que tienen lugar en la sociedad actual nos obliguen a revisar de forma continuada la segmentación inicial que hayamos hecho.

Existen diversos criterios que permiten realizar la segmentación del mercado de una biblioteca popular. Algunos de estos criterios son fáciles de aplicar, como sucede con los geográficos o demográficos, pero existen otros cuya aplicación es mucho más compleja. Entre estos últimos se encuentran los criterios de índole sociológica p psicológica, que requieren un análisis de usuarios mucho más profundo. La segmentación podrá realizarse también combinando dos o más criterios.

## 10.10. La atención a la población femenina, un deber de la biblioteca popular.

### *Strip – Tease*

*Comienzo a descolgar la cartera de mi hombro  
Documentos que dan fe  
De que soy quien digo ser  
Desengancho el llavero de mis dedos  
Alianza de mi matrimonio con todos los candados  
Me quito luego mi sobrio bleizer  
De profesora, la bufanda  
Que pasa de abrigar a estrangular  
Atuendo de portafolio de cuero  
Donde llevo y traigo mi enciclopedismo  
Sordomudo  
Desato después  
El lazo de mi delantal de cocina  
Como una loca que arranca su camisa de fuerza  
Tócale el turno luego  
A desprender botón por botón, lentamente  
Mi indumentaria de madre  
Con su olor mezcla de perfume francés  
Cigarrillo y fritura  
Blando muro de los lamentos  
Para refregar llantos y mocos  
Razón de ser de las únicas caricias  
Que quedan sobre la tierra  
Con su resabio de corpiños mojados de leche  
Fajas, vendas y heridas que sólo  
La que las vistió, las recuerda  
Me despojo, voy tirando por el camino las prendas  
Con las que gano un lugar en este mundo  
Con sangre, sudor y lágrimas  
Me desabrocho las íntimas ligaduras  
Las pulseras, las medallas, los tules, los tocados  
Los ajados camisonos que soñaron con el amor  
Es imposible que el espejo  
Pueda aventurar un mínimo reproche  
Porque ya no tengo nada que preguntarle  
Porque no fueron en vano estas cicatrices  
Y estos andamios por donde anduvo la vida  
Ya sólo buscan a ciegas  
Un lago tibio donde nadar  
Su ahogada libertad.*

*Silvina Vinzio*

Al fundamentar el tema elegido para el presente trabajo, quedó establecido que para la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil resulta de gran interés el estudio y análisis de la comunidad a la que brinda sus servicios, y en particular la población femenina. Este sector demográfico, tiene un interés especial para la dirigencia de la biblioteca, para captarlo como usuarios activos y permanentes de toda la oferta cultural de la institución. Conocer sus preferencias por diversas actividades culturales y recreativas, los gustos por la lectura, y los soportes que prefieren para la misma, qué conocimientos le son de utilidad, además de usos y aplicaciones que hacen de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Consecuentemente, se considera importante analizar el estrato demográfico “Mujer”, relevando sus características esenciales y particulares, ocupacionales y nivel de escolarización alcanzado; focalizando sobre los hábitos de lectura, el uso del tiempo libre y requerimientos culturales vinculados a la actividad de servicios y extensión de la biblioteca. Previo a este conocimiento puntual de la población femenina que pretende captar la biblioteca, se considera importante plantear las características esenciales y la realidad de la mujer en la actualidad.

La mujer del siglo XXI es la protagonista de sorprendentes cambios sociales, los que para entender en su justa medida es necesario efectuar, aunque más no sea, una breve mirada sobre el papel de la mujer en el transcurso de los doscientos años de nuestro país, él que indudablemente tuvo una marcada influencia europea en su conformación sociopolítica.

Muchos historiadores, y no sólo quienes trabajan desde una perspectiva de género, han sostenido que el desarrollo de la modernidad y su mayor expresión política, la Revolución Francesa, no se tradujo en una mejora de la situación de las mujeres. Incluso habrían perdido el protagonismo que tuvieron en la sociedad medieval así como su autonomía respecto del poder masculino. Las mujeres de la burguesía y de la nobleza habían tenido un gran papel como mediadoras entre el mundo de la cultura, la ciencia y la sociedad, con los famosos salones femeninos. Luego llega la Revolución Francesa, donde hay grandes protagonistas femeninas, las mujeres que acompañan todas las movilizaciones a Versalles y festejan frente a la guillotina, e incluso el final de la época del terror. Pero después viene la época del regreso del orden, este pensamiento se refiere al orden napoleónico y al Código Civil, donde la mujer tenía una dependencia absoluta del marido, hasta que empezará bastante más tarde un proceso ya irreversible de ganar espacio. En la historia de las mujeres, que como en la historia de los distintos acontecimientos sociales, no hay una línea directa de retraso y progreso, sino que hay círculos, vaivenes, idas y venidas, y lo que representa la modernización de un sector puede no serlo para otro.

“El siglo XIX asistió al florecimiento de las revistas femeninas y al surgimiento de un fenómeno comparativamente nuevo: la literata, pues las escritoras, salvajemente censuradas por publicaciones satíricas como *Le Charivari*, que las tachaba de amenaza para la estabilidad doméstica, dejaron su impronta. La imagen tradicional de la mujer lectora, tendía a ser la de una lectora religiosa, devota de su familia, muy lejos de las preocupaciones que agitaban a la vida

pública. Aunque las mujeres no eran las únicas que leían novelas, se las consideraba el principal objetivo de la ficción popular y romántica. La feminización del público lector de novelas parecía confirmar los prejuicios imperantes sobre el papel de la mujer y su inteligencia. Se creía que gustaban de la novela porque se las veía como seres dotados de gran imaginación, de limitada capacidad intelectual, frívolos y emocionales. La novela era la antítesis de la literatura práctica e instructiva. Exigía poco, y su único propósito era entretener a los lectores ociosos. Y, sobre todo, la novela pertenecía al ámbito de la imaginación. Los periódicos, que informaban sobre los acontecimientos públicos, constituían por lo general una reserva masculina; las novelas que solían tratar de la vida interior, formaban parte de la vida privada a la que se relegó a las burguesas del siglo XIX.<sup>42</sup>

Estas ideas negativas sobre la práctica de la lectura por parte de las mujeres, han perdurado en actitudes machistas, aún hasta nuestros días. En los libros escolares argentinos, aún pasada la segunda mitad del siglo XX, empleados para la enseñanza y práctica de la lectura, se encuentran textos e ilustraciones donde se observa, que mientras el papá de la familia lee el diario, la mamá cocina o limpia. Claramente, el ejercicio de la lectura no estaba pensado para la mujer. “Esto suponía una amenaza para el marido y padre de familia burgués del siglo XIX: la novela podía excitar las pasiones y exaltar la imaginación femenina. Podía fomentar ciertas ilusiones románticas poco razonables y sugerir veleidades eróticas que hacían peligrar la castidad y el orden de sus hogares. Por ello, la novela del siglo XIX se asoció con las cualidades (supuestamente) femeninas de la irracionalidad y la vulnerabilidad emocional. No fue casual que el adulterio femenino se convirtiera en el argumento arquetípico que simbolizaba la trasgresión social. Cuando ambos sexos se mezclaban en calidad de lectores, la mujer solía ocupar una posición sometida a la tutela del varón. En ciertas familias católicas se prohibía a las mujeres leer el periódico. Era corriente que un varón lo leyera en voz alta. Ésta era una tarea que en ocasiones implicaba cierta superioridad moral y el deber de seleccionar o censurar el material apto para los oídos femeninos. En la memoria de muchas mujeres de la clase trabajadora prima el tiempo dedicado a pelar patatas, bordar, hacer pan y jabón. No había tiempo para recrearse. De niñas, recuerdan haber temido el castigo si eran sorprendidas leyendo. Las obligaciones domésticas eran lo primero, y admitir que se leía equivalía a confesar negligencia en el cumplimiento de sus responsabilidades frente a la familia. La imagen ideal de la buena ama de casa parecía incompatible con la lectura”.<sup>43</sup>

En la sociedad rioplatense, los primeros signos de la modernidad europea, se pueden encontrar en la primera mitad del siglo XIX, cuando las mujeres

---

42. Lyon, Martín. Los nuevos lectores del siglo XX.; mujeres, niños, obreros. En: Cavallo, Giuglielmo ; Chartier, Roger. Historia de la lectura en el mundo occidental. Madrid : Santillana, 1998, pág. 473.

43 Lyon, Martín. Los nuevos lectores del siglo XX.; mujeres, niños, obreros. En: Cavallo, Giuglielmo ; Chartier, Roger. Historia de la lectura en el mundo occidental. Madrid : Santillana, 1998, pág. 474..

empiezan a leer, a estar al tanto de las nuevas ideas, lo que por otra parte no se diferencia mucho de lo que pasa con los hombres. La proporción de varones ilustrados es muy pequeña y la de mujeres ilustradas mucho menor, pero todo está vinculado con el poder opinar por sí mismos, con estar al tanto de lo que acontece. Además, de que la mujer comienza a leer más y a opinar, el casamiento comienza a concretarse por decisión propia y no de acuerdo al interés comercial de la familia. Por otra parte, hubo dos rasgos característicos de la sociedad rioplatense: la dote tenía muy poca importancia o no la tenía y, en las pequeñas ciudades coloniales, es la mujer la que fija el rango social de la familia. La escasez de mujeres de la clase española o criolla, y la tendencia a la marginalidad de los hombres, determina que el extranjero sea muy bienvenido. Si se casa con la descendiente de una familia fundadora, realza el apellido del varón, con su entronque con una familia tradicional.

Al comenzar la revolución en el siglo XIX, la mujer no tiene un papel político, pero sí lo tiene en la trastienda social. La existencia de tertulias en los ambientes sociales altos y medios, donde no hay separación de sexos ni edades y donde los extranjeros son bien recibidos, crea un ámbito de discusión apto para las nuevas ideas. Ése fue el papel de los salones femeninos de la época, a veces poco mencionados en la historia. Un arquetipo de la mujer de la época de la Revolución de Mayo es Mariquita Sánchez, una persona clave en cuanto a las relaciones sociales. Mujer culta e independiente, su papel es similar al de las dueñas de los grandes salones del siglo XVIII en Europa, mediadora entre los cambios de la política, los adelantos de la ciencia y del arte y, del gusto y de la moda. Pertenece al grupo de mujeres que rompieron las normas sociales y tuvieron gran influjo político, su audacia conmovió a Buenos Aires en una época en que se estaban produciendo cambios en el comportamiento social.

En San Juan, si bien llegan algunos aires con las nuevas ideas, la realidad de la mujer es bastante distinta. "La mujer hacendosa descansaba para rezar. Era la abnegada sierva del marido y vivía consagrada a la atención del hogar y sus familiares con sumisa devoción. La monotonía resultaba desalentadora, y cuando la mujer asistía a una tertulia, su expansión en el baile o en la conversación con algún galán se tornaba irresistible por la fiscalización de los padres, hermanos y cuantos se consideraban con derecho. Por eso cuando el clarín de Mayo tocó generala, la mujer argentina empezó a ocupar el lugar que le estaba destinado por propia gravitación, liberándose de la opresión del perjuicio."<sup>44</sup>

Las rígidas costumbres de la sociedad sanjuanina eran implacables respecto al desempeño de la mujer, quien debía cuidarse al extremo del que dirán, lo que llevaba a prácticas que en la actualidad resultan inconcebibles. "A ningún joven se le permitía visitar una casa de familia sin haber explicado con antelación el motivo que lo llevaba. Existía el fuerte hábito de evitar que un caballero entablara una conversación con una joven a solas. Para ello en los salones se ubicaba siempre el varón en extremo opuesto al asiento de ella. Por otra parte

---

44. Guerreiro, César H. *Patricias sanjuaninas*. Buenos Aires : López, 1943. pág. 12

la prohibición de que las hijas de las familias aprendieran a leer y escribir, por el uso que pudieran hacer de esos aprendizajes. La pretensión de los ricos de atesorar dinero guardándolo de manera que ni la esposa, ni los hijos dieran con él, si por desgracia el padre moría sin poder dar cuenta de su escondite, y en fin mil episodios que nacen de esos uso, con hechos que se han visto en San Juan.”<sup>45</sup>

El rol de las mujeres de la clase dirigente en la época de la independencia y después, cuando se forman los gobiernos de los caudillos en las provincias, tiene que ver con la ruptura del orden colonial. La ausencia de una autoridad venida de España es reemplazada por caudillos locales y en la formación de estas nuevas dirigencias tiene mucho que ver la familia. En la época de Rosas, su mujer Encarnación Ezcurra, es partícipe de la formación de una red de apoyo a Rosas con las madres de los esclavos liberados, de los capataces de campo. Hay una vocación al servicio del esposo, pero es tal la importancia de lo hecho que ella siente que puede llegar a gobernar también desde el fuerte. Así mismo, su hija Manuelita cumple un rol social muy importante, es la cara amable de un poder semi monárquico, y como en toda monarquía, la mujer tiene mucha importancia.

En cambio, la situación es diferente en las mujeres de otras clases. Es imposible ignorar la participación de las mujeres en las batallas entre federales y unitarios; quienes salían a la par de sus hombres con armas en mano, en defensa de su tierra. La mujer rural durante el siglo XIX su actuación tiene mucho que ver con las luchas civiles. Así como hay mujeres que no se desplazan, hay otras son trashumantes, van de un lado a otro acompañando a los gauchos. La guerra civil valoriza especialmente el papel de la mujer y el ejemplo más claro es la madre de Domingo F. Sarmiento; el padre ausente y la madre transmisora de valores, educadora, eje de la economía del hogar. Comparada con la esposa de Rosas, se pueden apreciar dos modelos, dos estilos de mujer.

“La mujer sanjuanina en la época de la Independencia, carecía de una ilustración lo suficiente como para poder dilucidar problemas de alta política, porque el hombre no la interiorizaba de las escasas noticias que a su intelecto le llegaban de las ideas de libertad preconizadas por los gestores de la Revolución Francesa y que ya se habían infiltrado en nuestra metrópoli, pero, como ese preciado Don de liberación de los seres de nuestra madre natura es innato en cada especie, no bien se sintió el grito heroico de Viva la libertad de las Provincias del Río de la Plata, el espíritu femenino -ultra sensible a las dictados del subconsciente -, sintió renacer en su fuero íntimo el regocijo por el nuevo panorama que se le ofrecía, cual una nueva vida con un campo de acción mucho más amplio que el pasado.”<sup>46</sup>

El poder de las mujeres, muestra cómo a partir del tejido de una sociabilidad que, aparece como secundario o a veces frívolo, las mujeres tuvieron un

---

45. Meglioli, Luis Eduardo. Así era San Juan cuando nació la Patria. San Juan : Cícero, 2010. pág. 159.

46. Guerreiro, César H. Patricias sanjuaninas. Buenos Aires : López, 1943. pág. 13.

enorme poder en la política. Si bien la cultura argentina tiene una gran influencia europea, hay datos muy interesantes de la historia de las mujeres en el siglo XIX que pueden servir para hacer historia comparada. Como se dijo anteriormente la educación de la mujer es dejada de lado en la reorganización de la enseñanza de Napoleón y tampoco se la tiene en cuenta en la posterior época borbónica. En cambio, en 1821, en Buenos Aires, el proyecto de Rivadavia, llevado adelante por la Sociedad de Beneficencia, pretende que haya tantas escuelas públicas de niñas como de varones. Dicha Sociedad sobrevivió a las penurias de la educación pública en la época de Rosas. Terminado ese período, cuando en 1855 llega Sarmiento, quien tanto impulso dio a la educación de la mujer, a la Jefatura de Escuelas de Buenos Aires, hay más niñas educadas que niños, más allá que se duda de las estadistas, el hecho de que se le diera tanta importancia a la educación de las mujeres, es un rasgo muy propio de Buenos Aires. Esta preponderancia femenina también se refleja en las leyes de la herencia, que tienden a que la mujer herede al marido, algo excepcional que en Europa no sucedía. Después, cuando empieza el gran dinero, los clubes masculinos, los colegios más refinados de mujeres, producen una separación de sexos que está plenamente vigente hacia 1900.

Sarmiento, considerado precursor de la educación y de los derechos de la mujer en nuestro país, se lamentaba de la ignorancia que vivía la mujer en la su provincia por falta de establecimientos educativos para su formación, y de la importancia que ello representaba. “Educar a una mujer, es educar a una generación, de ella depende la suerte de las naciones,... puede juzgarse el grado de civilización de un pueblo, por la posición social de la mujer”.<sup>47</sup>

En 1839, Sarmiento funda en San Juan, el Colegio de Señoritas de la Advocación de Santa Rosa de América, lo que significó un gran paso en la educación de la mujer. “Benéfico fruto de aquel admirable esfuerzo concretado en el pensionado de Santa Rosa fue una generación de hogares sanjuaninos, con decisiva influencia posterior en la cultura.”<sup>48</sup> “Sarmiento encaró, con esta creación, el problema de la educación secundaria de la mujer para poder modelar el carácter de las jóvenes a fin de que pudiesen corregir viejas costumbres y transformar la vida de la sociedad sanjuanina.”<sup>49</sup>

El accionar de Sarmiento no se limitó a su terruño, sino que lo extendió a América, al respecto decía: “En Chile, ni aún se ha pensado en abrir escuelas públicas para mujeres, ni en hacer nada para preparar la educación del sexo que tiene a su cargo el dar a la patria los ciudadanos.”<sup>50</sup> Y agregaba, “Sería muy deseable que quienes están a la cabeza de los estados americanos y los ciudadanos capaces..., se sustancien de la importancia de educar a las

---

47. Arias, Héctor ; Peñalosa de Varese, Carmen. Historia de San Juan. Mendoza : Spadoni, 1966. pág. 256.

48. Videla, Horacio. Historia de San Juan : Universidad Católica de Cuyo, 1989. Tomo IV, pág. 152.

49. Santamaría, Graciela. El propósito de Sarmiento para educar a la mujer a través del análisis de la fundación de escuelas. En: Congreso Extraordinario en Homenaje a Domingo Faustino Sarmiento en el Bicentenario de su Nacimiento. San Juan, 2011.

50. Sarmiento, Domingo Faustino. Artículos críticos y literarios 1842-1853. Obras completas. Buenos Aires : La Facultad, 1913. Tomo II, pág. 237.

mujeres y del beneficio que ello hará a la sociedad entera según que de sus manos salga un ciudadano virtuoso o un bandido, porque el uno o el otro lo hace ella siempre.”<sup>51</sup>

La gran transformación social que supuso el caudal inmigratorio contribuyó a conformar un mercado de trabajo en el que las mujeres de sectores populares tuvieron una participación importante, contribuyendo a la condición social de las trabajadoras a la maduración de las nuevas ideas. Las mujeres inmigrantes, por lo general, vienen del sur de Europa y forman parte de esas sociedades machistas donde el varón de la familia es el que vale. Pero se dan otras experiencias, las mujeres que, como en el caso de la doctora Alicia Moreau de Justo, van a influir en la modernización a través de su ingreso a los estudios secundarios y universitarios, y del reclamo del voto femenino y de una legislación que proteja a la mujer y al niño, además de derechos civiles y políticos plenos. En esto hay mucha influencia de las extranjeras. Incluso hay dirigentes gremiales mujeres desde fines de 1890 y principios del 1900. Cuando empiezan a crear los bachilleratos de mujeres, los enemigos de esa iniciativa dicen: “Las que quieren hacer el bachillerato para ingresar a la universidad son hijas de extranjeros”. Y no es del todo cierto; las primeras egresadas de la Facultad de Filosofía y Letras son las hijas de familias criollas.

Otro punto importante es la creación de las Escuelas Normales a instancias de Sarmiento, propulsor y defensor de la educación de la mujer, muestra a la maestra normal, la que funda la escuela, como un elemento modernizador de la sociedad. Sarmiento, entendió que esto constituía una salida laboral para las mujeres, y la posibilidad que el Estado diera enseñanza hasta en los lugares más remotos, además de considerar que la mujer estaba bien capacitada para transmitir la cultura elemental a los niños. “Las mujeres posee actitudes de carácter y de moral, que las hacen infinitamente superiores a los hombres, para la enseñanza de la tierna infancia.”<sup>49</sup> Este proceso se va multiplicando en las últimas dos décadas del siglo XIX y cumple un rol fundamental en la Argentina. Entre las fundadoras hay maestras norteamericanas, pero también hay maestras destacadas que son criollas. El presidente Avellaneda, ex ministro de Sarmiento y que compartía sus ideas, presentó al Congreso un proyecto de ley por el cuál se solicitaba autorización para costear el establecimiento de un curso normal de maestras en la capital de cada provincia. La ley fue sancionada en 1875, el mensaje que acompañaba al proyecto decía: “El Poder Ejecutivo cree que es urgente impulsar la educación de la mujer en todo el país, no sólo para dignificar su condición en la sociedad y en la familia, sino para darle, en la educación de la juventud, la dirección preferente que los Estados Unidos y la Alemania le han acordado con un éxito admirable.”<sup>52</sup>

En el cambio de la sociedad en el período del 1880 hasta la Primera Guerra Mundial, no todo es avance y retroceso sino que hay una complejidad mayor.

---

51. Sarmiento, Domingo Faustino. Educación popular. Santiago de Chile, 1848. Tomo XI, pág. 125.

52. Arias, Héctor ; Peñaloza de Varese, Carmen. Historia de San Juan. Mendoza : Spadoni, 1966. pág. 384.

La modernización de fines del XIX y principios de siglo XX va contra los intereses de realización personal de las mujeres de clase alta y de las de clase media que toman ese modelo. Ellas van a ser las prisioneras en jaula de oro; Victoria Ocampo y sus amigas estaban en un nivel de riqueza muy diferente a la clase dirigente criolla del siglo anterior, por esa época la modernidad traslada a sectores de origen inmigratorio, inclusive a la clase media criolla que tuvo que educarse para trabajar. Son las primeras egresadas, las primeras feministas. La historia cambia de rumbo y de protagonistas. Las mujeres de la clase tradicional, no rica, se refugian en la religión para poder tener una actuación y escriben sobre temas religiosos; se vinculan a las organizaciones de la Iglesia y eso les da un lugar en la sociedad que, de otra manera, no podían alcanzar.

“Las mujeres, históricamente, fuimos trasmisoras a viva voz del dormir y del comer, de costumbres y virtudes prácticas, de juegos, pero también de represiones varias, de tics que responden a modelos ideológico de los que a veces ni siquiera somos concientes. El ritmo poético, la música, no estuvieron ausentes de este quehacer como una forma mnemotécnica de visualizar y conservar la información práctica, histórica, ideológica y/o moral. Cuidado, nada que se pasara de la raya, sobre todo, con respecto a las niñas. Así decía El tesoro de los niños, un texto escolar de la segunda mitad del siglo XIX: El vicio infame de la mentira, de que se sirven las niñas para ocultar al principio sus defectos, se convierte luego en la perniciosa manía de inventar historias enteras... Los padres y preceptoras deben, pues, castigar con tanta severidad a las niñas que forjan cuentos, por inocentes o entretenidos que sean, como a las que dicen mentiras con la intención de disculparse...La mayor parte de las niñas viene a los colegios con la cabeza atestada de cuentos con que sus amas, madres o abuelitas, las entretenían para dormirlas, o con que criados ignorantes procuraban distraerlas.”<sup>53</sup>

La vida de cada ser humano se desarrolla en un espacio y en un tiempo variable en cada caso y que es parte de una cultura que influye en su comportamiento. Durante muchos siglos, la historia fue la historia de los hombres (varones) a los que se los concebía como representantes de la humanidad. A ellos les estaba reservada la vida pública, el protagonismo en el trabajo y en la política. La educación era marcadamente machista. A la mujer le estaba reservada la educación para la vida privada, considerada como la sacerdotisa del hogar, con dos únicas alternativas para su realización personal: ser madre y esposa. Los hombres subrayan la debilidad física de las mujeres y se argumenta cierta predestinación biológica que convierte a la maternidad en una obligación. A su vez se valora la sensibilidad en detrimento de la inteligencia. Prácticamente se ignoraba casi todo lo referente al sexo, a la fecundación, al desarrollo fisiológico y psicológico de la sexualidad. Era, por excelencia, el reino del inconsciente, de las obligaciones rígidas e difíciles de

---

53. Devetach, Laura. La construcción del camino lector. Córdoba : Comunicarte, 2008. pág.54.

comprender, del misterio y también el reino del silencio, los tabúes impedían hablar de sexo como de cualquier otro problema humano.

En los agitados años que preceden a la 1° Guerra Mundial, en Europa y EEUU comienzan a surgir algunos movimientos que agrupan a mujeres en torno a la lucha por sus derechos civiles, especialmente el derecho al voto. La revolución industrial había permitido una participación de la mujer en la esfera laboral, pero en un marco de desigualdad remunerativa y de oportunidades. La irrupción de la primera guerra mundial actúa como un freno a los cambios que se venían gestando, consolidando nuevamente el rol de la masculinidad en el contexto bélico. A su vez la guerra elimina las barreras que separaban trabajos masculinos de trabajos femeninos, pero esa desaparición es sólo temporaria. Las trabajadoras toman conciencia de sus capacidades y valoran su nueva independencia económica. Los cambios en la vestimenta (la muerte del corsé, el acortamiento de las faldas, la simplificación de la indumentaria) y la literatura que habla sobre la vida de la mujer solá durante la guerra, son signos que muestran los cambios que se estaban dando en la sociedad.

Se establece el del Día Internacional de la Mujer se conmemora el día 8 de marzo, propuesto en 1910 por Clara Zetkin, integrante del Sindicato Internacional de Obreras de la Confección, durante el Congreso Internacional de Mujeres Socialistas en Copenhague, Dinamarca. La fecha se escogió para honrar la memoria y el testimonio de la lucha de un grupo de mujeres que ocupó, el 8 de marzo de 1857, la fábrica textil donde trabajaban, en la ciudad de Nueva York para exigir igualdad de salarios y una jornada de 10 horas de trabajo. La respuesta de los dueños de la fábrica a este reclamo fue provocar un incendio en la planta ocupada, causando la muerte de 129 obreras.

Por otro lado en este período se pone de manifiesto de un modo más relevante otra dualidad que existía en torno a la sexualidad: ser esposa o prostituta. A una le estaba reservado el hogar, el buen nombre y posición social; a la otra le estaba reservado el placer. Las feministas de esa época son las primeras que denuncian esa doble moralidad imperante que se acrecienta y, en cierta manera se fomenta en las épocas de guerra. El fin de la guerra determina países vencedores y vencidos, pero todos traumatizados, y en nombre de la reconstrucción nacional se les piden a las mujeres que vuelvan a sus casas y a sus tradicionales oficios femeninos. Durante el período entre las dos guerras mundiales, la situación que se vive es similar a la anterior, sólo con algunos cambios en lo que hace al mayor contacto que tienen los jóvenes entre sí, lo que posibilita la libre elección de la pareja, comienzan a proliferar los bailes como los lugares de encuentro. Con la nueva crisis mundial que originará la segunda guerra, nuevamente comenzarán a darse una serie de cambios, pero éstos ya no se revertirán como el período anterior, sino que marcarán un escenario histórico que permitirá verdaderas transformaciones en todos los campos.

En los años entre las dos guerras, es de destacar, que en la provincia de San Juan la mujer tuvo el derecho a votar antes que en la nación. Durante el gobierno de Aldo Cantoni, en 1927, se hizo posible el anhelo femenino de

votar, mediante la introducción de una enmienda en el artículo 34 de la Constitución Provincial. Con ella las ciudadanas sanjuaninas pudieron elegir en 1928 autoridades provinciales y municipales, y San Juan se convirtió en pionera de los derechos políticos de la mujer. Cantoni en su alegato para justificar tal medida “hizo referencia a que la mujer era la más indicada para conocer los problemas y necesidades de la comunidad. Porque ella, y no el hombre, era la que afrontaba la realidad cotidiana de su hogar y lo salvaba, muchas veces, de la ruina moral y económica. Mientras que el hombre, cuando atravesaba por circunstancias adversas, abandonaba sin escrúpulos el hogar, para salir a embriagarse en un boliche, o en una confitería si es rico, agregaba: son esencialmente las mujeres de esta provincia las que conocen y palpan las exigencias del bienestar del pueblo y pueden por lo mismo, saber cómo ha de satisfacerse los anhelos colectivos y cuál es el hombre que, desde el gobierno habrá de interpretar mejor esos anhelos. Explicó que a la mujer no le faltaba capacidad cívica, por el contrario, con su inteligencia y aún con la sola intuición demostró que es igual, cuando no superior al hombre. Finalmente mencionó la participación que tuvo la mujer sanjuanina desde la época de San Martín; la influencia ejercidas por ellas en la elección de Ángel Rojas y, en su propia elección en 1923, cuando al estar los principales dirigentes bloquistas presos, fueron las mujeres las que hicieron la propaganda y llevaron los votos casa por casa.”<sup>54</sup>

La posibilidad otorgada a las mujeres de elegir y ser elegidas en el ámbito político, permitió que las sanjuaninas fueran las primeras mujeres del país en ocupar cargos públicos. “Apenas sancionada la Constitución, el Poder Ejecutivo comisionó a Eva Arroyo y a la Sra. E. Correa Yanzón, en dos municipalidades y nombró a la doctora Emar Acosta, defensora de menores. La misma fue elegida representante en 1934. Era la primera mujer que ocupaba una banca de diputado... Paz Peña Zapata fue nombrada juez de Paz de la Rinconada; Dora Castellano de Merlo, primera concejal por la Capital y Eva Araujo de Collado, primer intendente municipal de Calingasta.”<sup>55</sup> Estas medidas innovadoras despertaron críticas y aplausos, tanto en el país como en el extranjero. “Lo interesante de esta cláusula constitucional y su práctica, es que tuvo repercusión en el exterior. La Federación del progreso femenino de Río de Janeiro, pidió informes al gobierno de San Juan sobre la forma en que se desarrollaba la práctica del voto femenino, para petitionarlo al Congreso de Brasil.”<sup>56</sup>

Si se hace referencia al derecho al voto en el país, en 1853 se firma la Constitución Nacional, la cual otorga el derecho a la participación política solamente a los ciudadanos varones. Las dificultades para garantizar los

---

54. Ramela de Jefferies, Susana. El radicalismo bloquista en San Juan (1916 - 1934). San Juan : Gobierno de la Provincia, 1985. pág. 337.

55. .Ramela de Jefferies, Susana. El radicalismo bloquista en San Juan (1916 - 1934). San Juan : Gobierno de la Provincia, 1985. pág. 337.

56. .Ramela de Jefferies, Susana. El radicalismo bloquista en San Juan (1916 - 1934). San Juan : Gobierno de la Provincia, 1985. pág. 337

derechos en las clases populares, llevó a luchar por una nueva ley electoral. En 1912 la Ley Sáenz Peña estableció el voto universal, secreto y obligatorio. Sin embargo, más allá de la importancia que tuvo por haber ampliado el sufragio, continuaba excluyendo a la mujer del acto político de elegir a sus representantes. Por la legislación imperante en Argentina en esos años, las mujeres no tenían presencia cívica. Para la ley eran consideradas poco menos que minusválidas o menores de edad eternas, ya que pasaban de depender de su padre al esposo, en caso de casarse, sin posibilidad de cuestionar el destino de su existencia. El voto universal que incluía a todos los hombres, incluso los pertenecientes a los sectores populares, se logra a principios del siglo XX. Las mujeres tendrán que esperar todavía unas décadas más para ser consideradas ciudadanas. Recién en septiembre de 1947, durante la presidencia de Juan Domingo Perón y por iniciativa y presión de Eva Perón, se dictó la ley 13.010 que concedía a la mujer derechos políticos, convirtiéndolas en sujetos capaces de ser electoras y elegidas. Con esta ley la mujer consiguió la igualdad de dichos derechos respecto del hombre.

Al finalizar la segunda guerra mundial, la sociedad queda desmembrada, desarticulada, con una escala de valores alterada, con estupor frente a un mundo que no se entiende, con muerte afectiva. Los países vencedores ejercen una verdadera apropiación de los vencidos. Los años 50 traen el confort al hogar y la televisión. La aparición de la píldora anticonceptiva le otorga a la mujer el control sobre la maternidad que antes estaba reservada casi exclusivamente al hombre. El tema del sexo toma nuevas dimensiones debido a los aportes que realizan distintas disciplinas como la psicología, la medicina, la antropología, la filosofía. Los resabios del autoritarismo político, las desigualdades económicas fruto de la guerra, la represión en el tema sexual, la moral religiosa imperante, crean el clima para que en los años sesenta se produzca una verdadera ruptura con el sistema produciendo una revolución como la respuesta del inconformismo social. Fue mucho más que una revolución sexual: amor libre, psicodelia, drogas. Los hippies eran la cara visible de una generación rebelde.

Tal como si la sociedad fuese un péndulo, se pasó de: la represión de lo sexual a la liberación desenfrenada; del rigorismo al hedonismo; de una sexofobia a una sexomanía. Pasada la euforia de los '60, las décadas de los 70 y 80 pueden describirse como una época en que gradualmente se van afirmando comportamientos tales como "la prueba de amor" en la pareja, y más adelante, la idea de la convivencia previa al matrimonio para ver si acuerdan en lo sexual, como si esto fuera un determinante de una buena relación matrimonial. La sociedad de consumo alarga los noviazgos, a la espera de poder satisfacer el confort tan deseado. Las mujeres a su vez buscan afirmarse en lo laboral lo que lleva a las parejas a tener otra postura frente al matrimonio. El divorcio se legaliza y es una realidad que se vuelve común, la idea del matrimonio para toda la vida se debilita. La televisión se transforma en el principal medio generador de opinión y de hábitos masivos.

En Argentina, a pesar de haber logrado el sufragio femenino, las mujeres fueron excluidas de la política durante mucho tiempo. Esta situación llevó a que en 1991 el Congreso sancionara la Ley de Cupos, conocida también como "ley del treinta por ciento", que establece que "Las listas que se presenten deberán tener mujeres en un mínimo de treinta por ciento de los candidatos a los cargos a elegir y en proporciones con posibilidad de resultar electas". Esta ley fue considerada para las investigadoras de género, como crucial para que la representación femenina en el poder despegara en la Argentina. El poder tiene las marcas de la masculinidad, de modo que ingresar en el dominio de la política es acceder a espacios codificados por los varones, con reglas de juego que responden a su condición. Ingresar a la política implicaba, comenzar con muy lentas rupturas en los imaginarios sociales acerca del estereotipo de roles asignados a la mujer.

“La reforma constitucional de 1994, en la cual se inscriben los cambios en los derechos sociales de la mujer en esa década, amplía considerablemente el vínculo jurídico entre el Estado y la mujer. Como consecuencia de ello cambia la naturaleza de esa relación, los derechos sociales adquieren el rango de derechos humanos y pueden ser exigidos invocando el texto constitucional o cualesquiera de los Tratados y Convenciones Internacionales incorporados al mismo. Por otra parte, los derechos sociales adquieren una condición jurídica propia, independientemente de los derechos laborales. La mujer es reconocida en el orden jurídico como sujeto autónomo de derechos. Es considerada un sujeto social con atribuciones de ciudadanía plena. Esto es, las disposiciones constitucionales hacen prevalecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades como sustento de una perspectiva de género en la ciudadanía desplazando aquéllas visiones restrictivas que vinculaban la esfera de derechos a condiciones domésticas o asociadas a roles reproductivos.”<sup>57</sup>

En la década de los '90 los cambios son veloces, lejos de revertirse, el proceso tiende a acelerarse. La aparición del SIDA planteó un problema muy serio a la sexualidad, la asociación sida - muerte, la publicidad sobre su prevención, el tema sexual irrumpiendo en los hogares a cualquier hora del día a través de la televisión. La sobredosis de sexo en todos los medios de comunicación; la pornografía; la cultura de la estética y de la imagen. "Las modelos" como modelos de la juventud; bulimia y anorexia; la búsqueda del placer disociado de lo afectivo; rol más activo de las mujeres en relación al hombre; la desvalorización de la vida (desempleo-discriminación); la manipulación de la vida (clonación, fertilización asistida, alquiler de vientre, congelamiento de embriones, etc.). Ante esta realidad, se ve claramente cómo la sociedad y las costumbres de un momento histórico condicionan el comportamiento.

El artículo 5 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), constituye una ruptura paradigmática respecto de roles y funciones respecto del "ser" mujer, instalados fuertemente en los imaginarios sociales. Se hace mención a esta normativa puntual, debido a que uno de los cambios que incorpora se refiere a la responsabilidad compartida en roles de maternidad y paternidad. De hecho, dicha Convención,

dejó de considerar el trabajo de cuidado de los hijos como exclusiva obligación de la familia y en particular de la mujer, para estimarlo como una responsabilidad compartida entre la familia, el Estado, el mercado y la sociedad. Se subraya acá la incorporación en la Convención respecto de las responsabilidades que debe cumplir el Estado, a los fines de garantizar a las familias derechos ineludibles para que pueda cumplir con las funciones asignadas. De invisible y desvalorizado el cuidado de los hijos pasó a ser considerado como algo valioso y digno.

La Convención tiene como objetivo eliminar efectivamente todas las formas de discriminación contra la mujer, obligando a los Estados a reformar las leyes vigentes a tal fin. En su artículo 1, la CEDAW define la discriminación contra la mujer como: "Cualquier distinción, exclusión o restricción hecha en base al sexo que tenga el efecto o propósito de disminuir o nulificar el reconocimiento, goce y ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil o en cualquier otra esfera".

Pero, "Todos sabemos que los deberes y las obligaciones están escritos y sin embargo las conductas que se observan, omiten concretar y realizar (y cumplir), dichos deberes y obligaciones. Para hablar del término corresponsabilidad no sólo es necesario situar al Estado o las instituciones ejecutoras de sus políticas. Así como Foucault habla de las microfísicas de las relaciones de poder, podríamos empezar a hablar de microfísicas de relaciones de corresponsabilidad, en tanto implica que cada sujeto se empodere de sus derechos, realice el ejercicio de los mismos, sabiéndose titular de los mismos y con derecho al goce. A la vez exija, no sólo el respeto de sus propios derechos, sino el ejercicio de la responsabilidad de los deberes y derechos del otro/a. Como toda historia de exigibilidad de derechos, respeto y garantías, sabemos que si bien el concepto de ciudadanía le corresponde a mujeres y hombres, este estuvo ligado en un principio a estos últimos. El que la mujer pueda ejercer su ciudadanía, implica una historia de luchas, dolores silenciados y revelados. Implica una puesta en práctica en forma permanente de los derechos que le corresponden, a los fines de que estas prácticas sean las que se naturalicen y no otras en donde queda in- visibilizada la mujer."<sup>58</sup>

En las últimas décadas, la idea de la doble jornada (la doméstica y el trabajo remunerado) se ligó al de la feminización de la pobreza (concepto unido a que la mayor parte de los pobres del mundo son mujeres). Las mujeres de menores recursos deben trabajar desde muy jóvenes, son las que más hijos tienen, las que menos ganan y las que más tarde se retiran del mercado laboral. Los hogares más pobres entre los pobres son aquellos en donde a la jefatura femenina se suman hijos pequeños. El hecho de que las jefas de hogar son frecuentemente el único adulto de la familia, las obliga a asumir tanto el

papel de proveedor, como las tareas del cuidado y la crianza de los hijos y otras obligaciones del ámbito doméstico. La feminización de la pobreza combina dos fenómenos moralmente inaceptables: pobreza y desigualdades basadas en el género. Los factores más importantes son las migraciones, los divorcios, el abandono, los disturbios políticos, la viudez, los nacimientos fuera del matrimonio y, más generalmente, la idea de que los niños son responsabilidad de la mujer.

Por otra parte, desde los primeros siglos cristianos, la doctrina eclesiástica, proyectó en la naturaleza femenina una concepción del ser humano en clave pesimista y dualista, que contraponía el alma, espiritual, al cuerpo y sus pecaminosos instintos. Cabría preguntarse cuáles son los dispositivos que se mantienen constantes, que atraviesan siglos y diferentes continentes por lo cual se sostiene el carácter "gravísimo" del adulterio femenino y no así del masculino, entre otros ejemplos. Nuevamente se observa como las construcciones culturales moldean los "sentires y haceres". La teoría feminista, por su parte, de forma creciente en los últimos tiempos, ha reflexionado sobre los deseos, sentimientos y vínculos familiares y amorosos como el lugar donde se configuran formas de subjetividad y pautas de relación desiguales entre hombres y mujeres, de forma tanto más poderosa cuanto que no se explicitan necesariamente en términos de deberes y obligaciones impuestas, sino que modelan el ámbito más íntimo de las vivencias.

La mujer del siglo XXI se enfrenta a retos cada vez mayores, es más exigente su presencia en el proceso de poder que se ha ganado a través de la historia. Esto hace que su personalidad, haya tenido cambios en su forma física y su género, hay cambios en su personalidad. Va desarrollando más recursos para enfrentar las situaciones novedosas de lo que vive día a día, y a desenvolverse con recursos eficaces ante situaciones demandantes y estresantes de la vida. La vida de la mujer actual está atravesando una etapa de transición que suele provocarle un estado de stress difícil de sobrellevar. El rol de la mujer en la sociedad se ha ido modificando a partir del ingreso masivo femenino al mercado laboral. Durante la última guerra mundial muchos hombres de los países involucrados, fueron asimilados a las fuerzas armadas y se vieron obligados a dejar sus trabajos en oficinas y fábricas. Por otra parte, la guerra, aunque significó una gran pérdida de vidas y recursos, incrementó la producción y activó la economía que todavía sufría los efectos de la depresión de los años treinta.

Actualmente las estadísticas reflejan una mayor afluencia femenina en los claustros académicos con gran dedicación a los estudios, que da como resultado un mayor porcentaje de profesionales mujeres que se reciben. Por otra parte, la participación femenina ya no se limita a carreras estrictamente para mujeres, sino que abarca todos los ámbitos profesionales, habitualmente ocupados por los hombres. Las mujeres, aún hoy, siguen tratando de elevar su

autoestima después de muchas generaciones de sometimiento y desvalorización; y de haber sido consideradas a través de muchos siglos por gran parte de las culturas, como seres inferiores. “Nos encontramos en el umbral de una era de redefinición. Un momento histórico donde las mujeres del mundo deciden establecer límites, mientras salen al encuentro de sus sueños y se abrazan con la mujer atrapada entre las exigencias. Es este momento de redefinición, escogemos con qué quedarnos y qué desechamos. Hacemos una lista de los sueños que dejamos en pausa al comenzar a ser de los demás y cuales son viables para completar hoy día.”<sup>59</sup>

En el siglo XXI la mujer debería tenerlo todo a su favor. Tras años de lucha, hace ya varias décadas que dejó el papel de ser solo esposa y ama de casa entregada. A pesar de que aún queda mucho camino por recorrer resulta gratificante ver cómo las mujeres acceden cada vez más a puestos de responsabilidad. Sin embargo, la culminación de la liberación de la mujer se ha saldado con un importante desequilibrio entre sexos en el plano emocional. “El hombre padece también el peso de las estructuras sociales desiguales. Es quien va a la guerra; es a quien no se le permite llorar, demostrar sentimientos, vulnerabilidades, sufrimientos; es quien queda excluido de tomas de decisión de algo tan importante como el cuidado de los hijos. Algunos hombres andan perdidos sin saber cuál es el lugar que ocupan en estos nuevos roles, e incluso muchas veces parecen no saber cómo manejarse ante las mujeres. Cosas que suceden cuando los roles cambian. No se cuenta con recursos nuevos para afrontar la novedad. Hay que aprender nuevas herramientas.”<sup>60</sup>

Hombres y mujeres deben reacomodarse a este cambio. La mujer, muchas veces en este cambio ocupa posiciones avasallantes, confunde dependencias necesarias de dependencias innecesarias. No asume que a veces tiene necesidad de ayuda. Tiene que saber delegar y no descalificar las iniciativas de los hombres. Roles fijos, inamovibles no van de la mano del bienestar, el bienestar tiene que ver con la flexibilidad y no con la rigidez y estereotipos inmóviles. Afortunadamente la mujer (el sometido es quien suele iniciar el cambio), impulsó y sigue impulsando ciertos cambios. Es este un momento de transición en los roles femenino-masculino, pues todavía no se logra el necesario equilibrio. En la búsqueda de este equilibrio la mujer tiene un papel importantísimo, por ser agente de cambio por naturaleza biológica, posee la habilidad de ser creadoras de vida, lo que le facilita sobrevivir a la marejada de transformaciones en las que el mundo está inmerso, posee la inteligencia, la sensibilidad y el amor necesario para hacerlo.

“El siglo XXI será femenino y necesitamos que lo sea, para vivir un tiempo más humano, donde prive la búsqueda del bien objetivo del hombre, por encima de cualquier interés económico o egoísta. Hay muchos ámbitos que humanizar, hay mucho trabajo que hacer si la mujer deja de negarse a sí misma, y sigue abriéndose campo en el mundo, llevando bien alta la bandera de su dignidad. La que es abogada que lo sea pero litigando como mujer, la que ejerce la medicina, preocupándose por el enfermo antes que por la enfermedad, la que

59. Blanco, Ylara. La psicología de la mujer en los negocios. [revistavitina.blogspot.com/](http://revistavitina.blogspot.com/)

60. García, Nieves. [www.fluvicum.org/textos/mujer/](http://www.fluvicum.org/textos/mujer/)

enseña, formando personas y no sólo mentes... Esta es la misión de la mujer actual, su genio femenino en todos los ámbitos de la vida, para humanizar el mundo.”<sup>61</sup>

Es de señalar, que la mujer históricamente tuvo la misión de humanizar al mundo, y debe seguir haciéndolo. Fue y es la encargada inculcar valores, transmitir costumbres y tradiciones, iniciar a los más chicos en el mundo de las palabras, con las lecturas compartidas, sin dejar de lado para sí la lectura privada, casi prohibida. “Así se va construyendo el camino lector, con la lectura en compañía, pero también con la lectura privada y autónoma a la que nos acerca el deseo y la propuesta del otro que convoca ese deseo. Quizás en este punto convengan detenernos en dos aspectos que siempre me interesa trata. El primero es si cada una de ellas se dio cuenta de que somos una mayoría de mujeres leyendo con o para los niños. El segundo es que tienen la posibilidad de ejercer su propia lectura privada y autónoma. Históricamente las mujeres fuimos narradoras de viva voz, trasmisoras de la moral y las tradiciones. Enseñanzas cuentos y fábulas desfilaron por las antiguas cocinas. Encontramos canciones y oraciones. Leímos la Biblia y las vidas de los santos a los niños de las familias cuando llegó la hora de la alfabetización. Los hombres escribían y administraban y las mujeres eran lectoras públicas en las parroquias, en las escuelas. Asuntos religiosos, instrucciones prácticas, enseñanzas. Todo a la luz del consenso social. Pero furtivamente y como se pudiera, estaba activada la lectura de las novelas, de revistas, de poemas, la escritura de diarios, cartas, la confección de libros a mano cosiendo hojas de los periódicos con los folletines por entregas, pregonando poemas, bajo el apercibimiento de una cultura que penaba todo esto por pecaminoso, dañino para la salud y por ser un signo irrefutable de pereza. Las mujeres de familia y la literatura eran incompatibles. Pareciera que estas son imágenes del siglo XIX, imágenes de antaño. Hace algunos años que investigo y analiza el tema con maestras. Surgen hoy nuevamente dos líneas: la primera. La lectura profesional para formarse, la escritura formal para informar. La lectura pública desde los puestos de educadoras, de textos útiles que cuentan con el consenso general. La segunda línea, la de la otra lectura que entra a la zona de sombras, que se confiesa furtiva, culpable, curiosa, siempre apurada, de cuentos, de novelas, de poemas. Todo esto en maestras de veinticinco años para en más, de distintas generaciones, y de distintos lugares del país. Estamos viviendo una paradoja: abogamos por la lectura de literatura y no podemos leer de la manera que la literatura necesita ser leída. Aquí vienen dos puntos que interesan: la privacidad y la autonomía.”<sup>62</sup>

Así, la mujer en la actualidad carga con las tradiciones de la cultura y las exigencias del mundo de hoy, resultándole complicado cumplir con sus actividades y sus aspiraciones, sin perder su papel difícilmente reemplazable en el hogar. “La responsabilidad de ser revolucionarias paradigmáticas llega con una advertencia: aquella de mantener la visión de quienes somos cuando

61. García, Nieves. [www.fluvicum.org/textos/mujer/](http://www.fluvicum.org/textos/mujer/)

62. Devetach, Laura.. La construcción del camino lector. Córdoba : Comunicarte, 2008. pág.25.

no estamos en la función de mujer de negocios La que es abogado que lo sea pero litigando como mujer, la que ejerce la medicina, preocupándose por el enfermo antes que por la enfermedad, la que. No debemos obviar la carga que tiene sobre nosotras el discurso milenario del rol de mujer, la cual se entrega a todos y se pierde a sí misma en el cumplimiento de sus deberes; la que se define, únicamente, a base de sus acciones, tareas y su lenguaje, y en el torbellino de actividad y horarios -en muchas ocasiones- se pierde la esencia de La Mujer.”<sup>63</sup>

La mujer, de hoy ante los cambios y presiones que debe enfrentar necesita, más que nunca, información y formación permanente, razón por la cuál la biblioteca popular debe responder a dichos requerimientos. La biblioteca debe considerar seriamente ofrecerle servicios especiales y de calidad, brindarle asistencia y responder a las necesidades que tiene la mujer del siglo XXI. La biblioteca popular debe asumir la responsabilidad de este servicio, ya que ninguna otra clase de biblioteca lo puede brindar. Sí bien es cierto que la biblioteca popular, tiene como objetivo general, servir a la comunidad en su conjunto, es necesario atender al estamento mujer y por consiguiente a la familia, por el rol fundamental que la mujer cumple en ella.

“La familia es la célula fundamental de la sociedad, de la comunidad. Y como tal requiere de una atención particularizada por parte de la misma. En tal sentido, a la única entidad que le queda cumplir este propósito como tarea específica y esencial, es la biblioteca popular, ya que los otros tipos de bibliotecas atienden ámbitos específicos de actividades e intereses, como el caso de la escolar, la universitaria y las especializadas.”<sup>64</sup>

Conforme a lo anteriormente expresado, la biblioteca popular debe indagar sobre los gustos y necesidades de lectura en la mujer, tanto para alentarla a continuar con su función natural, se podría decir genética,

uél se ejerza de un modo personal y, por tanto, creativo. de promotora de la lectura, ya sea en su rol de madre, abuela, religiosa, docente, bibliotecaria, científica, etc., sin olvidar de brindarle material para su lectura personal, íntima.

“El mundo gira, el rol de las mujeres cambia, pero la función persiste. Éste es un momento rico para tomar conciencia de esas cosas. De que cuando no estábamos alfabetizadas, contábamos historias, cantábamos canciones, repetíamos coplas, rezábamos. Cuando supimos leer, a nuestro territorio entró la Biblia y el libro de oraciones. Poco a poco las condiciones cambiaron. En las clases media y alta las mujeres fuimos conquistando la lectura privada, cosa que no era muy bien vista por la sociedad del siglo XIX. La ficción, la poesía nos vinieron como anillo al dedo y, muchas veces la lectura se hacía a escondidas. Era un espacio secreto, inquietante y autónomo. Era el lugar de la imaginación y las emociones y allí se acentuó la fama de noveleras para quienes – sin moverse de sus casas – empezaban a conocer la existencia de

---

---

63. Blanco, Ylara. La psicología de la mujer en los negocios. [revistavitina.blogspot.com](http://revistavitina.blogspot.com)

64. Carrizo, Ernesto. Biblioteca y sociedad. En: Dobra, Ana. La biblioteca popular, pública y escolar. Buenos Aires : CICCUS, 1997. pag.263

mundos diferentes e inalcanzables y soñaban despiertas con ellos. Mientras, la función de lectoras de viva voz y de preceptoras orales, seguía en las familias y en las parroquias. Hoy muchas mujeres estamos cumpliendo el rol de lectoras públicas o de narradoras, desde la docencia, por ejemplo. Se plantea entonces un interrogante: ¿llevaremos a cuestras la antigua contradicción entre la actitud más suelta, como si leyéramos por otro canal, para la lectura privada? Es decir: ¿leemos en privado? Si lo hacemos ¿leemos por la línea que nos hace funcionar la imaginación, la soltura? Si leemos en público ¿trasladamos esta soltura de espíritu? ¿ó leemos por la línea que nos hace funcionar la gramática de las habilidades prácticas? Quizás sí, quizás no. Pero pensar y decimos estas cosas es un principio de construcción para obtener un espacio poético compartido.”<sup>65</sup>

Tanto la mujer que trabaja fuera del hogar, que también desempeña tareas domésticas, como la que es solamente ama de casa, necesitan nuevas herramientas para llevar adelante la economía del hogar, la alimentación y la salud y de toda la familia, sin olvidar el papel fundamental que tiene como trasmisora de valores éticos, que son la base fundamental en la formación y socialización de la persona. A pesar de ello, el importante y necesario trabajo de la mujer como ama de casa, aún hoy, no está valorado en su justa medida.

“Escuchamos palabras sin detenernos a analizarlas, incorporadas al vocabulario de las cosas que se repiten maquinalmente: mujer que trabaja: oficina, máquina de calcular, unas de manicura. Ama de casa: un ser borroso, de contornos imprecisos, a cargo de un mundo insignificante de cacerolas, sábanas, toallas, horarios, compras, con la suerte de no tener que arreglarse para salir y poder, en cambio, regar tranquilamente los geranios del balcón. Alguien cayó en la cuenta de que las casas funcionan con un preciso mecanismo y que si el ama de casa decretara unos cuantos francos compensatorios por innumerables sábados, domingos, fiestas de fin de años, cumpleaños y otras celebraciones, la consecuente paralización del engranaje resultaría algo catastrófico. Alguien descubrió que esa señora es no sólo una persona sino que realiza una tarea ciclópea que ningún asalariado aceptaría cumplir jamás. Lo curioso es que una vez realizado el descubrimiento, la buena nueva no haya cundido.”<sup>66</sup> Es de destacar que en Argentina la labor del ama de casa ha sido reconocida legalmente, mediante la Ley 24.241, conocida como Ley de Jubilación de las Amas de Casa, mediante la cual se las incorpora al Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.

En la actualidad, como se ha reseñado en el presente trabajo, la mujer está sometida a distintos tipos de presiones, acomodándose a nuevos desafíos, atendiendo distintas situaciones en forma casi simultánea, pero siendo siempre una pieza clave en la formación de la familia, célula fundamental de la sociedad.

---

65. Devetach, Laura.. La construcción del camino lector. Córdoba : Comunicarte, 2008. pág.57.

66. Ruíz Guiñazú, Magdalena. Opinión. En: Magdalena, Oscar. ¿El suicidio femenino?.Buenos Aires : Corregidor, 1995.

Esta claro que más allá de los distintos ámbitos sociales donde la mujer se desempeñe su rol de madre, de ama de casa lo sigue ejerciendo en forma indefectiblemente, si bien puede y debe recibir ayuda en esta noble tarea, no puede ser sustituida. De ahí la necesidad de que una institución, como es la biblioteca popular, le ofrezca material y actividades necesarias e interesantes para llevar a delante los deberes y las tareas hogareñas, para su desempeño laboral, para su recreación y actualización, en definitiva para su realización personal. Esto conlleva necesariamente a que también le ofrezca los espacios y los tiempos donde pueda ejercer su derecho a leer en privacidad.

“La privacidad para leer. La privacidad que pone en juego nuestras disponibilidades más profundas, que permite el ensayo y el error, el detectar el momento de la necesidad de recurrir al otro, a los otros. Puede entrar y salir del silencio, sabiendo que está legalizado como espacio. La autonomía para irse independizando, para incorporar los cambios, para usar las palabras que tenemos, las nuestras, y para expresar opiniones. A las mujeres nos cuesta pensar en estos términos, para nosotras primero, y más aún para con los chicos. Me consta como coordinadora de talleres de escritura de largo desarrollo, que generalmente el primer trabajo consiste en conseguir el espacio interno para aceptar la actividad.”<sup>67</sup>

Como resultado de lo que se ha estado considerando, se puede afirmar que en el mundo se está proyectando una nueva imagen de la mujer. Una mujer que debe ponerse a tono con la civilización del presente, a pesar de las resistencias tradicionales que aún existen. Una mujer que irrumpe en todos los ámbitos de la vida socioeconómica porque así lo exige la sociedad de cambio en que vive. Pero no podrá jugar su papel con toda eficacia si no se la esclarece y prepara.

En conclusión, si bien la biblioteca popular atiende los requerimientos de la población en general, todavía no ha desarrollado servicios específicos para dar respuestas a las necesidades e intereses de la mujer. Indudablemente las características de la sociedad del presente exigen un cambio de actitud, y comenzar a prestar atención a este sector clave de la comunidad, que brinda inestimables aportes al mundo profesional, de la política, de los negocios, de la ciencia, del arte, del deporte, pero que también, y esto es lo más importante, tiene en sus manos la formación de las nuevas generaciones y la trasmisión de los valores éticos y culturales.

### **10.11 La promoción de la lectura desde la biblioteca popular.**

La evolución de la vida, es la evolución del percibir y reaccionar del ser viviente. En esta evolución aparece la memoria, con capacidad de recordar situaciones anteriores y el éxito o fracaso de las reacciones correspondientes, y aparece la inteligencia como capacidad reflexiva y proyectiva, es decir, como capacidad de actuar para modificar el medio (adaptar el medio a las necesidades, en lugar de adaptar el comportamiento al medio por reacción) o modificar la memoria mediante la elaboración de los recuerdos. La inteligencia es una de las características peculiares y definitorias de las personas, quienes pueden percibir, reflexionar y proyectar. A la inteligencia humana se la ha empezado a llamar inteligencia natural, en contraposición de algunas habilidades que empiezan a poseer algunas máquinas, habilidades que se designan con el nombre genérico de inteligencia artificial, o memoria óptica.

Pero, el ser humano no sólo se caracteriza por su inteligencia individual enraizada en su anatomía, sino también y fundamentalmente por su ser social, por su inteligencia social. Esta inteligencia social o cultura trasciende al individuo y se viene formando a lo largo de la historia, por acumulación de conocimientos gracias al lenguaje y a la técnica. El lenguaje ha permitido la reflexión colectiva, es decir, poder percibir las representaciones conservadas en las memorias de otros individuos y aumentar de esta forma la memoria con experiencias realizadas por ellos, o sea ha permitido la acumulación del conocimiento.

La técnica, actividad propia del “homo faber”, es la impresión de la capacidad proyectiva humana, de su posibilidad de modificar su entorno. Pero tampoco es concebible la técnica sin lenguaje, o por lo menos su evolución. El entramado social creado por el lenguaje oral es el que ha facilitado la formación de la cultura; su capacidad dialéctica y crítica ha suministrado un filtro de información para el almacenamiento económico de la información relevante en la memoria humana. Es el lenguaje oral el que recibe la denominación de lenguaje natural, para indicar que su formación viene facilitada por la anatomía del cerebro y que su desarrollo se ha realizado por la interrelación social, y no como resultado técnico de la capacidad proyectiva del hombre.

El lenguaje como habilidad intelectual, como una transformación interna, separó a los hombres de los animales. El logos, en su doble sentido de palabra y razón, fue considerado como el don más preciado y específico de los dones de la naturaleza. Por ello aún persiste una relación directa entre razón y sensibilidad. El lenguaje es primordial para conocer al mundo. La etapa ágrafa habla de representaciones pictográficas, luego se asume la etapa iconográfica hasta llegar al alfabeto. El hombre al descubrir este poderoso instrumento, encontró una herramienta que le daría destreza mental. El lenguaje, como producto espiritual, le confería un sentido mágico, religioso; el lenguaje como

imagen y signo al mismo tiempo, la palabra, esto es el sonido significado, dio poder y cohesión al grupo social. Por eso el Logos es revelador, dado que la palabra no conecta directamente con el objeto, puesto que previamente se pasa por el concepto.

El lenguaje oral tiene ciertas limitaciones para la acumulación de conocimientos. Por una parte, la limitada capacidad de memorizar mediante la palabra hablada, por otra parte la dificultad de enviar a distancia el conocimiento memorizado. Estas dos dificultades son superadas con la aparición del lenguaje escrito, aunque presenta grandes analogías estructurales con el lenguaje oral, no puede decirse que sea lenguaje natural estrictamente. Sin entrar en sus orígenes, que son tan antiguos como la historia misma, no parece carente de razón suponer que su creación ha requerido de la capacidad proyectiva del hombre y que su uso (escribir y leer) requiere el aprendizaje de técnicas de cierta complejidad y dificultad no dominadas aún en la actualidad por todos los hombres. Su uso es el soporte fundamental para el almacenamiento del saber colectivo o cultura de la humanidad. La escritura contiene una expresión divina que exige, según los mitos, un grado de iniciación. El lector es, por lo mismo, un oficiante que, entre otras cosas, devela signos.

La lengua escrita es un instrumento eficaz para acceder a todos los campos del conocimiento y contribuye de modo fundamental a sistematizar esos conocimientos, a conservarlos, compartirlos, transformarlos y transmitirlos. También permite, a través de la literatura, construir mundos posibles mediante el uso expresivo del lenguaje y provocar la emoción estética en quien lee. La alfabetización posibilita el acceso a la cultura escrita de la humanidad, la lectura y la escritura, bienes culturales, previo dominio por parte de las personas, proveen de las herramientas necesarias para construir y ser parte protagonista y crítica del mundo social, cultural y político. En consecuencia, la lectura es una experiencia en la que entran en relación el lector y el texto, en una circunstancia o contexto determinado. Es decir, las actividades de lectura se realizan siempre a partir de textos, porque, tanto en la vida cotidiana como en la vida profesional, se leen los textos que circulan socialmente.

Toda actividad humana necesita transmitir sus mensajes y organizarlos de una manera definida y estable, para que sean reconocibles y sirvan a los fines de la comunicación. De este modo, surgen, los textos. No puede pensarse la comunicación sin pensar en los textos, porque la comunicación se realiza o se concreta a través de ellos. Un texto es todo aquello que puede ser leído o transmitido, es una unidad de lenguaje coherente. Se construye a partir de un sistema de signos (el alfabeto, en el caso de los textos alfabéticos o verbales), posee intención comunicativa. El lenguaje, oral o escrito, es el sistema de mayor precisión, pero también el más abstracto, de aquí las dificultades de su aprendizaje. La comunicación es producida por uno o por varios emisores, los hablantes, en el caso de los textos orales, los escritores, en el caso de los textos escritos.

Pero, sin lugar a dudas, no todos leen igual, ni todos interpretan lo mismo. “El abismo, esencial pero tosco, entre lectores cultos y analfabetos, no agota las diferencias en la relación con lo escrito. Todos quienes pueden leer los textos

no los leen de la misma manera y, en cada época, grande es la diferencia entre los doctos bien dotados y los más torpes de los lectores. Contrastes, finalmente, entre unas normas y unas convenciones de lectura que, en cada comunidad de lectores, definen unos usos legítimos del libro, unos modos de leer, unos instrumentos y unos procedimientos de interpretación, y contrastes, por último, entre las esperanzas y los intereses tan diversos que los diversos grupos de lectores ponen en la práctica de leer. De esas determinaciones, que gobiernan las prácticas, dependen las maneras en que pueden ser leídos los textos, y leídos de modo diferente por lectores que no comparten las mismas técnicas intelectuales, que no mantienen una relación semejante con lo escrito, que no otorgan ni el mismo significado ni el mismo valor a un gesto aparentemente idéntico: leer un texto”<sup>68</sup>

Leer involucra percibir con la vista los signos grabados o escritos, que también determina la comprensión. La lectura constituye un distintivo, es “la ciencia de los goces del lenguaje”, como sugiere Roland Barthes, va más allá del lenguaje oral (acaso por lo mismo Gorostiza concibe a la poesía como la voz humana). Como instrumento cultural e histórico la escritura influye en el desarrollo del pensamiento, incluso de la percepción emocional sobre todo si se agregan finalidades estéticas, de sentido e intencionalidad. La palabra tiene sonido, sentido, significados, pero también una percepción emocional. El lenguaje escrito, como función psicológica superior, puesto que encierra la capacidad de escribir y comprender, abre otros horizontes en el proceso de la enseñanza-aprendizaje, en la aprehensión del mundo, de la realidad sensible, circundante. No todos los textos son asimilados de igual manera: la poesía, el ensayo y las matemáticas requieren más tiempo para ser asimilados. En cambio, la mayoría de los contenidos que ofrecen una información vinculada con la inteligencia o con la experiencia pueden leerse de manera rápida, sin que ello reduzca nuestra facultad de entendimiento. La lectura, y la literatura, son inherentes a nuestra vida. Por supuesto que hay un proceso para la comprensión y aprendizaje de textos.

1).- Adiestramiento lingüístico de tipo léxico, sintáctico, semántico e incluso pragmático.

2).- El conocimiento conceptual que se activa y se pone en acción cuando el lector se enfrenta a la nueva información contenida en el texto. También debe considerarse el grado de complejidad o de familiaridad, el volumen de la información, el conocimiento previo pertinente o bagaje cultural. La palabra llena vacíos, según los mitos hebreos, nombra la esencia de las cosas.

Se puede aseverar, entonces, que leer es un mecanismo complejo que, en primera instancia implica descifrar o decodificar un sistema de signos, un código, como se dijo en el párrafo anterior. Pero, la verdadera lectura es una lectura significativa, no es mecánica ni literal, sino que debe apuntar a construir sentido. No se trata solo de decodificar sino de interpretar, leer es comprender. La lectura comprensiva, constructora de sentido permite:

- . establecer relaciones entre las ideas que se desarrolla en un texto;
- . jerarquizarlas (darse cuenta de cuáles son más importantes que otros),
- . generalizar y sacar conclusiones;
- . comparar, ejemplificar, resumir y transferir ideas presentes en un texto;
- . comprobar que los textos no son transparentes o literales, es decir, que dicen

de manera indirecta muchas más cosas que las que dicen de manera directa.

---

68.Cavallo, Guglielmo ; Chartier, Roger. Historia de la lectura en el mundo occidental. Madrid : Santillana, 1998. pág. 13.

Leer, construir significados, atribuir sentido a determinados signos, contribuye a transformar lo que sabemos. Por eso mismo leer no es un lujo, sino un derecho social, la condición más indispensable para acceder al conocimiento. Leer y escribir son, obviamente, dos procesos de sencillez aparente, pero que encierran profunda complejidad. Por eso la lectura es un trabajo, leer y escribir son actividades y, por lo tanto, son actos de intervención en el mundo. Para llevar adelante este trabajo de lectura, es necesario que el lector conozca:

- . el código lingüístico (el idioma) y las funciones y características del lenguaje escrito;
- . las clases de textos existentes y los aspectos relacionados con la construcción de estos y con sus usos.

Y que, además, el lector tenga en cuenta:

- . su experiencia y conocimientos anteriores sobre el tema de lectura y, en general, sobre el mundo, porque eso le permitirá relacionar lo que lee con lo que ya sabe o conoce previamente;
- . la intención de que él mismo tenga al leer.

Por todo lo anterior, se considera que la lectura y la escritura son:

- . aprendizajes fundamentales para el desarrollo de los individuos y de la sociedad;
- . herramientas privilegiadas para desplegar, organizar y materializar el pensamiento y la creatividad;
- . recursos que poseen clara incidencia en el desarrollo del pensamiento crítico y de la imaginación.

La lectura posee un carácter eminentemente social, ya que la práctica de producir textos (hablar y escribir) y de recibirlos (escuchar y leer) se produce por medio de la relación que se establece entre unas personas con otras, lo que implica procedimientos de simbolización con que se comunican los humanos. La lectura, en su función social, constituye una caja de resonancia. Barthes dice “cuanto más cultura, más grande y diverso será el placer, gozo, revelación, desciframiento del signo, ampliación del horizonte semántico, trascender límites y espacios.”

“La lectura es para nosotros, sobre todo, es un encuentro de un sujeto con otro. Dice Michèle Petit que la lectura es un medio para tener acceso al saber y, por eso mismo, modifica las líneas de nuestro destino personal y social. Es también una vía privilegiada para acceder a un uso más desenvuelto de la lengua que permite la construcción de la identidad pero, en tercer lugar, el lenguaje, no es sólo reductible a un instrumento. Tiene que ver con la construcción de nosotros mismos, como sujetos. Lo que determina la vida del ser humano es el peso de las palabras o el peso de su ausencia. Cuando uno es más capaz nombrar lo que vive más apto será para vivirlo y para transformarlo. Cuando uno carece de las palabras para expresar lo que siente y piensa no queda más que el cuerpo para hablar y el cuerpo grita con sus síntomas o se enfrenta violentamente con

los otros. Por eso la lectura es un atajo que lleva de una intimidad rebelde de una subjetividad a un verdadero derecho de la ciudadanía. “<sup>69</sup>

---

69. Amado, Elba Rosa. La lectura y las bibliotecas en la sociedad de la información. En: II Congreso Argentino de Cultura. Tucumán, 2008. pág. 275.

La lectura representa un proceso activo, más allá de lo que puede ofrecer cualquier medio audiovisual, porque desarrolla diversas habilidades de pensamiento, tales como la creatividad y el espíritu crítico, la tolerancia hacia las ideas de los otros. También ofrece el goce estético, un repertorio más amplio de ideas y conceptos que, obviamente, desarrollan valores y enriquecen al individuo como tal. “Leemos para satisfacer necesidades, para informarnos y conocer muchas cosas, para comprender el mundo en que vivimos, para resolver dudas y problemas, para enfrentar la vida, leemos por placer. Leer es dialogar, como sintonizar pensamientos de otros, es comunicarnos con los demás y con espacios, tiempos, lugares diferentes. Al leer se desarrolla nuestra sensibilidad y nuestro sentimiento lírico que hace más bella la vida. Leer es poder soñar, volar con la imaginación, viajar con el pensamiento, divertirnos, entretenernos; es tomar contacto con la realidad y adquirir herramientas para transformarla: leer es construir futuros a partir de imaginarlos.”<sup>70</sup>

La lectura desarrolla la habilidad para pensar y aunque muchas veces no ocupa un lugar relevante dentro de las preferencias de los individuos, a pesar de sus incontables virtudes y beneficios, su ejercicio proporciona un gran placer. Hay, ciertamente, una relación muy íntima, un vínculo entre ocio y lectura. El mundo en que vivimos está lleno de mensajes escritos, y por eso se dice que somos lectores en permanente actividad, tal es el hábito de usar la lectura en la vida diaria que se lo hace sin darse cuenta. La lectura ayuda al desarrollo y perfeccionamiento del lenguaje. Mejora la expresión oral y escrita y hace el lenguaje más fluido. Aumenta el vocabulario y mejora la ortografía. Hay muchas razones para reflejar la importancia de la lectura:

- La lectura mejora las relaciones humanas, enriqueciendo los contactos personales.
- La lectura da facilidad para exponer el propio pensamiento y posibilita la capacidad de pensar.
  - La lectura es una herramienta extraordinaria de trabajo intelectual ya que pone en acción las funciones mentales agilizando la inteligencia.
- La lectura aumenta el bagaje cultural; proporciona información, conocimientos.
- La lectura amplía los horizontes del individuo permitiéndole ponerse en contacto con lugares, gentes y costumbres lejanas a él en el tiempo o en el espacio.
- . La lectura estimula y satisface la curiosidad intelectual y científica.
- . La lectura permite entrar en contacto con gran cantidad de información, lo que posibilita, además de estar informados, de ser personas independientes.

Entre las importantes ventajas enumeradas con respecto a la lectura, merece ser destacada especialmente la referida al desarrollo de la creatividad. La

creatividad, cuando ya no se emplea para tender a las necesidades de supervivencia no cubiertas, es propio que produzca respuestas a exigencias de

---

70 Jacob, Esther. Como formar lectores. Buenos Aires : Troquel,1991. pág. 13..

perfeccionamiento y de comunicación humanos. Según Anthony Storr, el hombre domina el mundo no por la fuerza, sino por su facultad de crear símbolos, producto de su capacidad de pensamiento abstracto. Mediante la adopción de símbolos le es posible dominar no solo el mundo exterior, sino también el mundo interior, siempre que el dominio de aq

Toda animación a la lectura se realiza bajo el signo de la creatividad. En primer lugar, porque la información suministrada para la lectura enriquece la materia prima para la acción creadora. Se formula la hipótesis que el pensamiento divergente o creativo no puede ejercitarse sobre el vacío, necesita un soporte de informaciones almacenadas en la memoria. Si este soporte es pobre, el pensamiento divergente carece de material suficiente para estructurar sus creaciones. La ejercitación del pensamiento convergente, conformista respecto a los modelos, proporciona al pensamiento divergente el caudal indispensable para sus creaciones. También la lectura crítica supone actividad creativa. Exige una constante formulación de alternativa a cotejar con la trayectoria del autor y con las soluciones que aporta o insinúa, ya en el aspecto temático, ya en el argumental, ya en el de la experiencia literaria.

La creatividad, es necesaria para comunicarse mediante símbolos con los demás hombres, haciendo esta comunicación menos estereotipada, menos rutinaria; antes más bien, tiene en cuenta las exigencias de la personalidad ajena y sabe reaccionar de un modo apropiado a los mensajes, también a simbólicos, emitidos por el otro interlocutor, utilizando el lenguaje que se juzgue más oportuno. La experiencia de la lectura proporciona una instancia de placer y de juego, que desarrolla y amplía los límites de la creatividad y la imaginación, además, constituye un lugar posible para comprender la realidad, para participar en ella, para modificarla. La práctica frecuente de la lectura posibilita la formación de lectores independientes y autónomos, capaces de ser críticos frente a la propia cultura y a la cultura del mundo. Leer cambia a la gente y eso ya es una forma de cambiar el mundo, sostiene el especialista francés Daniel Penca. Por tales motivos, la lectura es muy valorada socialmente.

Sin embargo, el ritmo de vida actual muchas veces impide dedicar el tiempo necesario a la lectura. Incluso cuando uno encuentra ese tiempo, se enfrenta con el problema de que se carece de criterios de selección para decidir qué leer, tanto en el caso de los niños y jóvenes, como en el caso de los adultos, y para ir variando y enriqueciendo de modo progresivo las lecturas. Es, entonces, una tarea esencial no solo intentar leer más sino leer material diverso y de calidad y, finalmente, incorporar la lectura como una actividad frecuente y habitual en la vida. Y es en esta tarea de construir el camino hacia la lectura donde la biblioteca popular juega un rol importantísimo.

En la variedad de textos que debe ofrecer y promocionar la biblioteca no deben faltar los literarios, crear y/o fomentar la lectura de literatura, es brindar las herramientas ciertas para el crecimiento cultural del entorno, en él que tiene influencia la biblioteca. “Una comunidad sin literatura escrita se expresa con menos precisión, riqueza de matices y claridad que otra cuyo principal instrumento de comunicación, la palabra, ha sido cultivado y perfeccionado gracias a los textos literarios...una persona que no lee, o lee poco, o lee sólo basura, puede hablar mucho pero dirá siempre pocas cosas, porque dispone de un repertorio mínimo y deficiente de vocablos para expresarse. No es una limitación sólo verbal; es, al mismo tiempo, una limitación intelectual y de horizonte imaginario, una indigencia de pensamientos y de conocimientos, porque las ideas, los conceptos, mediante los cuales nos apropiamos de la realidad existente y de los secretos de nuestra condición, no existen dissociados de las palabras a través de las cuales los reconoce y define la conciencia. Se aprende a hablar con corrección, profundidad y sutileza gracias a la buena literatura, y sólo gracias a ella. Ninguna otra disciplina, ni tampoco rama alguna de las artes, puede sustituir a la literatura en la formación del lenguaje con que se comunican las personas. Los conocimientos que nos transmiten los manuales científicos y los tratados técnicos son fundamentales; pero ellos no nos enseñan a dominar las palabras y expresarnos con propiedad: al contrario, a menudo están muy mal escritos y delatan confusión lingüística, porque sus autores, a veces indiscutibles eminencias en su profesión, son literariamente incultos y no saben servirse del lenguaje para comunicar los tesoros conceptuales de que son poseedores. Hablar bien, disponer de un habla rica y diversa, encontrar la expresión adecuada para cada idea o emoción que se quiere comunicar, significa estar mejor preparado para pensar, enseñar, aprender, dialogar y, también para fantasear, soñar, sentir y emocionarse”<sup>71</sup>

El ritual de la lectura, la magia del lenguaje develando imágenes, sonoridades, fijación de vivencias, esa fuente decisiva que proporciona la norma para el goce estético, de la creación artística. La palabra que instaure verdades, que ofrenda, funda y comienza y recomienza el ciclo de la vida., pues la literatura es el reflejo de la vida misma. La literatura es una manifestación artística que retrata al ser humano con sus sentimientos, ocupaciones, luchas y pasiones y a la sociedad completa en sus avances y retrocesos. Todo acto literario es un puente de comunicación hacia otro ser humano y es, además, una concreción del impulso creador con que todos nacemos. La literatura se asume como una fuente de creación estética, pero también como un medio de comunicación social de indudable beneficio para la salud física y emocional de todo ser humano.

“La literatura, a diferencia de la ciencia y la técnica, es, ha sido y seguirá siendo, mientras exista, uno de esos denominadores comunes de la experiencia humana, gracias al cual los seres vivos se reconocen y dialogan, no importa cuán distintas sean sus ocupaciones y designios vitales, las geografías y las circunstancias en que se hallen, e, incluso, los tiempos históricos que determinan su horizonte. Leer buena literatura es divertirse, si; pero también aprender, de esa manera directa e intensa que es la de la experiencia vivida a través de las ficciones, qué y cómo somos, en nuestra integridad humana, con nuestros actos y sueños y fantasmas, a solas y en el

entramado de relaciones que nos vinculan a los otros. Ese conocimiento totalizador y en vivo del ser humano, hoy, sólo se encuentra en la novela.”<sup>72</sup>

---

71.Vsrga Llosa, Mario. Revista de Letras. Año II. .n 22.

72.Varga Llosa, Mario . Revista de Letras. Año II. N 22.

Promover la lectura, a través de la literatura, como placer, como actividad lúdica, como recreación, provoca de manera inherente la estimulación de la imaginación y la capacidad crítica. Practicar constantemente la lectura, amplía el vocabulario y el sentido de las palabras y las frases. Cada vez que se enfrenta un nuevo texto, un nuevo tema, un nuevo estilo, enfrenta a un reto que, si se vence, se habrá enriquecido la posibilidad lectora. El ocio creador recogido en la lectura cotidiana. El idioma cargado de significados hasta el máximo de sus posibilidades. El ocio nos lleva a la lectura. Y ésta a la escritura, a ese territorio luminoso de signos significantes: la literatura. Su propia tolerancia e intolerancia a las palabras le sirve para armar un territorio donde la verdad y la mentira se confabulan para desentrañar lo circundante. Esto es lo primordial en la lectura

En virtud de lo expuesto, la biblioteca popular es la institución por naturaleza, que tiene como función primordial promover la lectura en la comunidad, creando o incrementando el gusto por leer, basándose en el placer que este acto despierta. “Animación a la lectura es un acto consciente para producir un acercamiento afectivo e intelectual a un libro concreto, de forma que este contacto produzca una estimación genérica hacia los libros.”<sup>73</sup>

Promover la lectura es crear situaciones, momentos, historias, lugares propicios para leer. Invitar, contagiar el disfrute de los textos. “Ayudarlos a descubrir que pueden vibrar como ha vibrado antes quien lo incita ahora a la lectura, a ponerse curioso o tristes con las emociones y chispas que el escritor puso en su cuento. Respetar los silencios y ensimismamientos después de leer o escuchar leer un texto. Contagiar el gusto por leer y no sólo el hábito, la costumbre por vía voluntaria o racional.”<sup>74</sup>

La lectura y su promoción son importantes en cuanto que son medios para facilitar la comunicación entre los hombres y los pueblos, el intercambio de ideas, la comprensión y la pacífica convivencia. En el mundo en que se vive y que los medios de comunicación hacen cada día mas ancho, porque son capaces de saltar todas las barreras convencionales, todavía se interpone, alzándose por doquier, la ominosa muralla del analfabetismo y del analfabetismo funcional, que cierran las puertas a la difusión de la cultura y al desarrollo de los pueblos. Por eso la conveniencia de que se lea más y con mayor aprovechamiento quienes ya saben leer. Es obvio considerar que la formación de lectores es un proceso lento. Esto lleva implícito el interés, la creatividad, el ingenio; pero además, iniciativa, constancia y compromiso.

En la tarea de incrementar el gusto por la lectura, hay que partir del concepto que siempre las personas ya tienen un bagaje de lecturas en su haber. “No existen lectores sin camino y existen pocas personas que no tengan un camino empezado aunque no lo sepan. Es importante reconocer la existencia de los textos internos: todo lo que uno percibió, escuchó, recibió por distintos medios,

cantó, copió en cuadernos, garabateó, etc. El camino lector personal no es un camino de acumulaciones ni es un camino recto. Consta de entramados de

---

73. Monserrat Sarto, M. La animación a la lectura. Madrid : SM, 1984. pág. 18.

74. Devetach, Laura. La construcción del camino lector. Córdoba : Comunicarte, 2008. pág. 45

textos que vamos guardando. Unos van llamando a otros y en ese diálogo de la persona con el texto se teje una trama propia. Muchos de nosotros nos percibimos como no lectores, y la ansiedad por llegar a ser lectores, por cumplir con imperativos no siempre claros, nos lleva a contabilizar sólo lo que leímos, o no leímos, según cánones escolares o académicos generados en base a normas discutibles. La mayoría de las personas no carecemos de lecturas realizadas si ampliamos los conceptos de lectura y de lector. Permanentemente hacemos diversas lecturas de la realidad, o a través de la escucha, o en situaciones no formales que no se valoran por considerarse asistemáticas o eventuales: algún texto que nos impacté, fragmentos de poemas o poemas enteros, frases que quedan en la memoria, lecturas imprecisas que no recordamos, pero que ocupan espacio e intervienen en la dialéctica entre el lector y el texto. Me refiero a la más elemental de las escrituras y la más elemental de las lecturas. La escritura y la lectura del trazo que nos enlaza a unos con otros, del vínculo que cada ser humano va entablando con otros seres y, también, de la multiplicación de estos vínculos que forman redes y tramas en la vida de las personas.”<sup>75</sup>

La promoción de la lectura necesita del concurso de muchas fuerzas. En primer lugar, de los gobiernos que, conscientes de la importancia que tiene contar con ciudadanos mejor informados y más cultos, deben promocionar la edición de buenos libros, la utilización de libros en todos los niveles de la enseñanza, el desarrollo del sistema de bibliotecas populares bien dotadas y asistidas, y la formación de cualificados cuadros de profesionales del libro. No hay que esperar, sin embargo, que los gobiernos lo hagan todo mientras los ciudadanos no sean conscientes del problema en toda su dimensión y asuman sus particulares responsabilidades, que empiezan en el autor, siguen en quienes, editor, librero, padre, maestro, bibliotecario, hacen de enlace entre aquél y el lector y acaban en éste.

“Se debe pensar lo que significa promover la lectura desde las bibliotecas populares, en relación con la diversidad de grupos que transitan por ellas, para que quede claro por qué no es posible idear un acercamiento a la lectura a partir de fórmulas preestablecidas. Este es un aspecto fundamental para la educación no formal: es necesario considerar como una variable importante a los sujetos destinatarios de las experiencias propuestas, Cualquier proyecto global y cualquier propuesta en particular, en el campo de la educación no formal, debe partir del reconocimiento de quienes son las personas a las que va dirigida.”<sup>76</sup>

Históricamente se relaciona la promoción de la lectura con la escuela, y si bien ésta tiene un papel importante en el tema, no lo es menos el de la biblioteca, es particular el de la biblioteca popular. “La promoción de la lectura pensada fuera

---

75. Devetach., Laura. La construcción del camino lector. Córdoba : Comunicarte, 2008. pág. 18

76. ALIJA. Programa de capacitación de coordinadores y animadores de talleres de lectura para la CONABIP, 1998.

del sistema escolarizado y de la alfabetización es un problema nuevo para la política pública. Las misiones de alfabetización y escolarización, son instrumentos, y como tales son valiosos, pero tienen, el defecto de dejar en manos de determinadas jurisdicciones el problema de la promoción de la lectura, como si se tratara de un asunto técnico. Y en realidad es un asunto profundamente político. Tenemos un problema de lectura pero, sobre todo, de pérdida de capacidad de subjetivación y de acceso democrático al conocimiento y a la palabra, y de una degradación de su importancia personal y social. Y tenemos también entre manos una inmejorable oportunidad histórica de tomar en serio este ángulo imprescindible de la vida democrática. Es decir, tenemos entre manos, y entre todos, un asunto determinante para la construcción de un proyecto de país.”<sup>77</sup>

Un mundo mejor será, sin duda, el que tenga más y mejores textos para más y mejores lectores. La calidad de los libros siempre dependerá, ante todo, de los propios autores, pero los editores y los librerías también son responsables y pueden seleccionar calidad para editar y para vender, librando de lectura de poca o ninguna calidad a los ingenuos lectores faltos de criterio para realizar una adecuada selección por sí mismos. Pero es difícil, por no decir imposible, que autores, editores y librerías, que al fin y al cabo comercian con los libros, sacrifiquen sus propios intereses en beneficio del lector, pero es indudable que, si se lo propusieran o les inclinara a ello una política de estímulos oficiales, tendrían un gran servicio a la causa de la promoción de la lectura. Entre tanto, la promoción de la lectura por la defensa del lector, mediante la selección de buenos libros en función de los intereses del individuo y de la comunidad, está en la biblioteca popular, está en manos de los bibliotecarios, que deben contar para ello con la ayuda de los otros sectores de la sociedad. Cuando el país haya fijado en la conciencia de sus ciudadanos la exacta medida de la buena biblioteca que conviene a los intereses de la enseñanza, de la investigación y del desarrollo cultural, y apoye la creación y desarrollo de estas bibliotecas, cuyos servicios no dejen sin la lectura adecuada a cada lector, entonces se estará en el verdadero camino de la promoción de la lectura.

La sociedad de la información basada en la adquisición, la actualización y el uso de los conocimientos, se desarrolla y multiplica las posibilidades de acceso a los datos y a los hechos, la educación debe permitir que todos puedan aprovechar esta información, recabarla, seleccionarla, manejarla y utilizarla. La capacidad de acceso de los individuos a la información y de tratarla va a resultar determinante para su integración no solo en el mundo del trabajo sino también en su entorno social y cultural. Se alerta sobre la importancia de la información y la necesidad de que las personas la usen hábil y críticamente. Esta importancia de la información ha creado un nuevo concepto: la alfabetización informativa, que comprende a la [alfabetización informática](#), que es sólo una de sus herramientas, pero ante este panorama es fundamental saber leer, que es la mismo que saber interpretar, tener juicio crítica y saber discernir

Las nuevas generaciones tienen una actitud diferente ante la cultura y el conocimiento. "Pasaron usualmente de una infancia de adicción a la televisión a una adolescencia adicta a la computadora; arribaron a la juventud sin mediaciones de materiales impresos seleccionados por voluntad propia, sus formaciones están conformadas por imágenes, se nutrieron en las pantallas y son, para decirlo en términos de la física, nutrientes de dos dimensiones, planas y chatas. En palabras del gran escritor chihuahuense Jesús Gardea, ven el mundo y lo que les rodea como veían los seres vivos de la era cuaternaria, en planos de dos dimensiones. Todavía no alcanzan a percibir la profundidad de la realidad y alcanzar a pensar que lo existente tiene tres dimensiones. Por otra parte, el mundo de imágenes a que están acostumbradas las generaciones actuales, transmitidas por la televisión, Internet o el cine, sólo plantean ideas muy elementales, ninguna idea mínimamente elaborada puede explicarse solamente con imágenes, se requiere, obligadamente de palabras, de textos impresos aunque sea en los monitores o de amplias explicaciones orales que sustituyan los escritos."<sup>78</sup>

Ante esta realidad, surge la pregunta de qué conocimiento es imprescindible para lograr esta nueva alfabetización. La respuesta es, sin dudas, la lectura. Otra inquietud es si las bibliotecas, que han sido durante siglos el lugar donde el conocimiento se ha conservado, lo seguirán siendo. Sí, indefectiblemente, es la institución que asegura la selección, conservación, procesamiento y difusión del conocimiento. ¿Y ahora con Internet? Ahora será la biblioteca virtual: de hecho, ya lo es. Pero siempre será imprescindible saber leer, sea cual fuere, creado o por crear, el soporte en el cual la información que genera conocimiento se presente. Diferentes tipos de lectura, diferentes procesos de enseñanza-aprendizaje, pero lectura en su real concepción. De ahí la importancia de la lectura, que permite acceder al saber escrito, y de las bibliotecas que son los recintos donde se custodia y conserva el conocimiento para su difusión.

Otro de los cuestionamientos, de la época, es la vigencia del libro en soporte papel. Tema, que a los que estamos empeñados en la promoción de la lectura, nos ocupa de manera especial. El libro con páginas, no solamente sobre papel, se remonta a más de 2000 años, y el libro impreso a más de 500 años, y aún, a pesar del tiempo transcurrido se conservan ejemplares que dan testimonio del pensamiento y del hacer del hombre de todas las épocas. Ante esta realidad irrefutable, sería bueno plantearnos si el libro electrónico nos podrá garantizar la misma perdurabilidad. En un primer momento la humanidad conservó los rastros de su experiencia por tradición oral. Posteriormente la aparición de la escritura, permitió una transmisión más certera y duradera de la memoria del hombre, amplificada y propagada por la invención de la imprenta, que permitió recuperar continuamente la información precedente. En el siglo XX el cine y la televisión proponen una situación anterior a la de la imprenta, una situación en la que la imagen y lo oral se confunden y se respaldan. Y por fin la computadora, hacia el fin del siglo, da vuelta otra vez todo constituyendo una

civilización no sólo alfabética sino que también presenta una nueva forma de leer.

Y esta es la verdadera revolución a la que se enfrenta el libro, el planteo no solo pasa por el hecho de pasar de un libro tradicional a uno electrónico, sino por una nueva organización del conocimiento. El llamado hipertexto permite pasar velozmente de la lectura de un texto, a ver un video, a una noticia, a ver fotografías, a escuchar una melodía, y así sucesivamente, y además de posibilitar agregar comentarios o información que se considere pertinente. Constituye una nueva manera de desplazarse por el campo del saber. Si el libro electrónico no fuera más que un nuevo soporte destinado a reemplazar el papel no se trataría de una revolución. Pero el hipertexto, no es una simple y nueva herramienta de almacenamiento, sino que cambia la relación del usuario con el conocimiento y una nueva manera de leer.

No se pueden negar las ventajas de los libros electrónicos, especialmente los de referencia para las búsquedas de información, la velocidad de respuesta es imposible de igualar por la tecnología del papel; otro rubro en el que el libro electrónico ha demostrado su superioridad es en los llamados libros de viajes, de descripción geográfica e histórica, donde la calidad de las descripciones, acompañadas de excelentes videos son insuperables. Pero, a pesar de estas ventajas, no en pocas oportunidades se cuestiona si la velocidad y la cantidad van en detrimento de la calidad, se plantea que hay de malo o de anacrónico en entregarse al flujo lineal del pensamiento creador de un autor, de sus propias decisiones artísticas y narrativas páginas tras página, si todas esas cesiones del texto electrónico, conexiones, botones, redes, link, mapas, a veces no resultan más importantes que el texto mismo, si emplear tanto tiempo en los procedimientos impide apreciar el estilo, la voz, la elocuencia, el personaje, la historia.

También preocupa la perdurabilidad del saber colectivo, los diferentes soportes electrónicos usados para su almacenamiento y conservación, como las máquinas que permiten acceder a ellos, son constantemente reemplazados por otros tecnológicamente superiores, como ha pasado con las tarjetas perforadas, los casetes, los disquetes en sus diferentes versiones, los videos, por solo mencionar algunos, y actualmente los CD tienden a ser reemplazados por las tarjetas de memoria. Estos soportes no sólo se deterioran con mucha facilidad, sino que desaparecen del mercado al igual que el equipamiento que posibilita su uso. Ante este panorama que por momentos se torna incierto, hay dos puntos claros, uno es que el libro, en soporte papel, hasta el momento no ha sido superado como vehículo de conservación y trasmisión de la cultura de la humanidad, y otro que en la actualidad, más que nunca, es imprescindible desarrollar capacidades de lectura comprensiva y crítica, que permita asimilar, discernir y aprovechar el cúmulo de información que hay disponible gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, y no ser aturcidos y avasallados por ella.

Hoy como nunca las habilidades lectoras son indispensables, Internet es el mundo de lo escrito, y la lectura como actividad perceptiva ideo-visual de larga duración, está dirigida a la búsqueda de información, intelectual, social y emocionalmente compleja, en la que entran en juego numerosos factores. “Si la oralidad se sirvió de la poesía, y la escritura creó la prosa, ¿la era digital mismo concepto de obra quizás quede obsoleto y sea reemplazado por el Biblioteca Universal. Es aquí donde la noción de hipertextos nos puede ayudar a comprender las posibilidades de lectura en la era digital. Quizás ese libro represente la biblioteca interminable de Borges”<sup>79</sup>

## 11. UNIDAD DE ANÁLISIS

Para la realización del presente trabajo de investigación se utilizaron dos unidades de análisis: una unidad de análisis colectiva, la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, y una unidad de análisis particular o individual, la población femenina de Villa América de la ciudad de San Juan.

### 11.1. Encuesta focalizada.

#### 11.1.1. Unidad de análisis colectiva. La Biblioteca Popular Emilio Moya Gil

Para iniciar el estudio del entorno social que interactúa con los servicios de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, se efectuó en primer término una Encuesta Focalizada a la Comisión Directiva de la biblioteca, quienes aportaron los datos que se consignan a continuación.

La biblioteca objeto de estudio, es una de las bibliotecas populares de la ciudad de San Juan, fue fundada el 1 de abril de 1995, en el corazón de Villa América, un barrio del cono urbano sanjuanino, con domicilio en Avenida Argentina 644 Norte, teléfono 0264 4204374, correo electrónico [bibpopem@hotmail.com](mailto:bibpopem@hotmail.com). Está legalmente constituida, posee Personería Jurídica N° 245, y recibe los beneficios de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP).

La Biblioteca es atendida por dos bibliotecarias profesionales, en horario de mañana. Ambas perciben renumeraciones muy bajas. Una de las bibliotecarias recibe los beneficios de una pasantía municipal a cambio de la atención de la biblioteca, y la otra es pagada por la Comisión Directiva de la biblioteca.

Registra un padrón de 100 socios activos distribuido, según el sexo, de la siguiente manera:

Mujeres	95%
Hombres	5%

Se puede ver claramente que la mayoría de los socios son mujeres. Comparando estos números, con la zona de influencia de la biblioteca, en la que aproximadamente viven 2900 personas, la cantidad de socios es escasa. Inclusive informaron que hay socios que pagan regularmente las cuotas, pero no hacen uso de la biblioteca. Por tales motivos, los dirigentes de la biblioteca están preocupados por la poca incidencia que la biblioteca tiene en la comunidad. Así mismo, se informó que la población de Villa América está constituida básicamente por mujeres, las que fundamentalmente se dedican a

la atención de su hogar. De estas mujeres amas de casa, las que concurren a la biblioteca, la mayoría lo hace para buscar información para sus hijos o para sus nietos.

Con referencia a la edad de los socios los porcentajes son los siguientes:

De 20 a 30	15%
De 31 a 40	22%
De 41 a 50	36%
Más de 50	27%

Como se puede apreciar el segmento mayor de socios, es él que tiene entre 41 a 50 años, seguido por el de más de 50, datos que coinciden con la información aportada referente a que la mayoría de las socias son madres o abuelas.

Los servicios que brinda la Biblioteca son préstamo en sala y a domicilio, y actividades de extensión. Cuenta con un acervo bibliográfico de 7700 libros, material audiovisual, computadora con acceso a Internet. El procesamiento del material se efectúa mediante el formato DIGSbepé bajo el sistema KOHA libre.

Posee un local de reducidas dimensiones, 6,40 m x 3 m, cedido por la unión vecinal, con posibilidades de utilizar un salón de usos múltiples y un patio, para actividades de extensión bibliotecaria.

Al manifestar la Comisión Directiva de la Biblioteca, no estar satisfecha con la respuesta que obtiene de la comunidad, tanto en lo que se refiere al servicio de préstamo, como a las actividades de extensión, se les interrogó acerca de que si tienen alguna propuesta para fortalecer o incrementar la demanda. Respondieron que tienen pensado hacer algún tipo de actividad, para atraer hacia la Biblioteca, a las señoras del barrio, pero que no tienen bien en claro cual sería dicha actividad, para que la misma resulte de interés para las amas de casa. Así mismo, manifestaron que están en tratativas de incrementar el personal, para posibilitar que la biblioteca se abra en horario de tarde.

Ante las preguntas sobre que relaciones tienen con la Unión Vecinal, y si coordinan actividades en conjunto, respondieron que las relaciones son buenas, pero que no han emprendido ninguna actividad en cooperación.

A la pregunta sobre si coordinan alguna actividad con otras instituciones del barrio, respondieron que no, que les gustaría efectuar una relación más estrecha con las tres escuelas de nivel primero existentes en la zona. Comentaron que existe un centro de jubilados y una iglesia católica en Villa América, pero que tampoco se han acercado a estas entidades.

## **11.2. Investigación exploratoria**

### **11.2.1. Unidad de análisis individual. La población femenina de Villa América.**

La unidad de análisis individual está referida a la población femenina, residente en Villa América de la Ciudad de San Juan, mayor de 18 años. Se relevaron personas no grupos, entrevistando personalmente a 300 mujeres.

Como se dijo en el punto anterior, previamente se efectuó una entrevista focalizada a la Comisión Directiva de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, lo que contribuyó a determinar que la investigación sea dirigida al segmento mujer, comprobando a ciencia cierta el interés que tiene para esta Biblioteca captar como usuarias a las mujeres residentes en Villa América, en especial a las amas de casa.

Este sector demográfico, tiene una real importancia para la dirigencia de la biblioteca, para captarla como usuarios activos y permanentes de toda la oferta cultural de la institución. Conocer, además, las preferencias por diversas actividades culturales y recreativas, los gustos por la lectura, y los diversos soportes que prefieren para las misma, qué conocimientos, usos y aplicaciones tienen de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Consecuentemente, se considera importante analizar el estrato demográfico “Mujer”, relevando sus características esenciales y particulares, ocupacionales y nivel de escolarización alcanzado; focalizando sobre los hábitos de lectura, el uso del tiempo libre y requerimientos culturales vinculados a la actividad de servicios y extensión de la biblioteca.

### **11.2.2. Variables**

En función de las hipótesis formuladas en el Capítulo 8, página 12, se desprenden las siguientes variables e indicadores:

#### **Variable Independiente**

Calidad de los servicios

#### **Variables Dependientes**

Satisfacción de las necesidades de los usuarios

Material bibliográfico

Actividades culturales y recreativas

Estrategias de atención

Personal capacitado

Manejo de la información  
Tiempo de respuesta

### **Indicadores**

Material bibliográfico escaso, desactualizado o de poco interés para el usuario

Necesidad de planificación e implementación de políticas

Ingreso de material bibliográfico

Servicio on-line

Respuesta de servicio

Grado de convocatoria

### **11.2.3. Metodología.**

El estudio efectuado es de carácter exploratorio descriptivo, por ser la primera vez que se realiza este tipo de investigación en esta institución. Se trata de una investigación aplicada, servirá para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, que determinarán una tendencia, y se identificarán con relaciones potenciales entre las variables anteriormente citadas.

Se aplicó el estudio al caso Biblioteca Popular Emilio Moya Gil de la provincia de San Juan, realizado a través de encuestas escritas, semi-estructuradas, con preguntas de respuestas cerradas y otras de respuestas abiertas. Las entrevistas se llevaron a cabo en horario de mañana y tarde, durante los días viernes 2, sábado 3, y lunes 5 de julio de 2010.

Al efectuar las encuestas personalmente, se emplea el método Directo, llamado así porque es el mismo usuario quien define sus hábitos, gustos, necesidades e intereses.

Para llevar a cabo las encuestas se dividió el lugar a ser investigado en 32 sectores (en Anexos se adjunta un plano de Villa América con los sectores marcados y enumerados). Se designaron a dos encuestadores por sector, a los que previamente se los preparó con charlas informativas, instruyéndolos en la forma de efectuar las preguntas, y de como debían consignar la información adicional, que consideraran pertinente para la investigación que se estaba realizando.

A cada encuestador se le entregó una identificación, y una carpeta (en Anexos se adjunta una fotografía de la carpeta entregada) conteniendo todo el material necesario: un mapa de la zona, con la delimitación del sector que le correspondía encuestar; los formularios de las encuestas; y hojas para anotaciones varias. Es de destacar que los encuestadores tenían el plus de ser estudiantes del Instituto Superior de Bibliotecología Mariano Moreno de San Juan, lo que significó de gran valor a la hora de recabar la información.

#### **11.2.4. Técnicas de recolección de información**

Para la redacción de la encuesta se tuvo en cuenta las siguientes pautas:

- Contar con preguntas claras y fáciles de entender, evitando utilizar términos con los que el encuestado no esté familiarizado.
- Tener la extensión adecuada, no muy larga para que pueda ser cumplida.
- Excluir preguntas que supongan alta confidencialidad, para que el usuario no altere las respuestas.
- Evitar preguntas o respuestas dobles, ya que generarán errores al momento de interpretar los datos.

Para cumplir con estos parámetros se eligió utilizar preguntas concretas, cerradas/estructuradas y abiertas/estructuradas. Se optó por ambos tipos de preguntas para obtener información precisa acerca de algunos temas y para que el encuestado pueda expresar opiniones o inquietudes de temas puntuales que le permitan expresar sus reales intereses y necesidades.

#### **11.2.5. Test de encuestas.**

Para poder constatar si las preguntas eran viables y cubrían las expectativas del estudio, se realizaron algunas encuestas previas a miembros de la comisión directiva y a algunas de las socias más allegadas a la biblioteca, a raíz de lo cual se reformularon e incluyeron algunas preguntas.

Por ejemplo, se detectó que las señoras usaban, mayormente, la biblioteca para sus hijos o nietos, como consecuencia se incluyó la pregunta ¿para quien utiliza los servicios de la biblioteca?, y ¿que actividades realizan para entretenerlos?

Así mismo, se puso de manifiesto que si bien no estaban interesadas en leer podrían interesarse en participar en cursos, talleres y/o actividades culturales o recreativas, motivo por el cual fueron incluidas preguntas al respecto, las que serían efectuadas aún en el caso que la entrevistada manifestara que no le interesaba leer o ser socia de la biblioteca.

Por último, se evidenció, que el trabajo como ama de casa se considera como que “no trabaja”, por tal motivo se dejó esta pregunta abierta para que los encuestadores indagaran que se entiende por no trabaja.

#### **11.2.6. Procesamiento de las encuestas.**

La tabulación de la encuesta se efectuó en forma personal, utilizando como software Microsoft Excel para el procesamiento de los datos obtenidos y para la construcción de los gráficos.

### 11.2.7. Resultados.

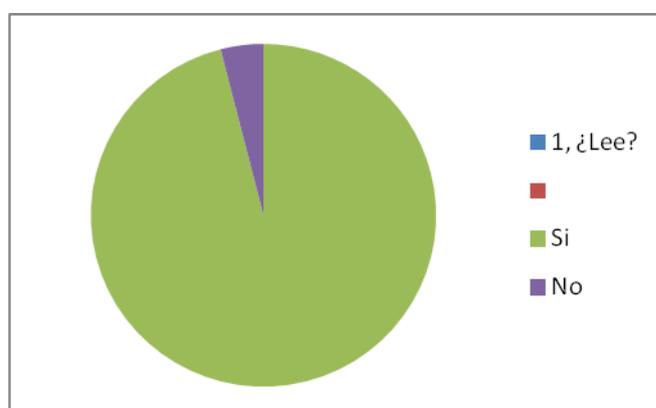
#### Entrevista Semi-Estructurada aplicada a mujeres amas de casa residentes en Villa América - Ciudad de San Juan – Argentina

#### I. HÁBITOS DE LECTURA

Al preguntarles a las encuestadas si Leen, prácticamente la totalidad respondió afirmativamente.

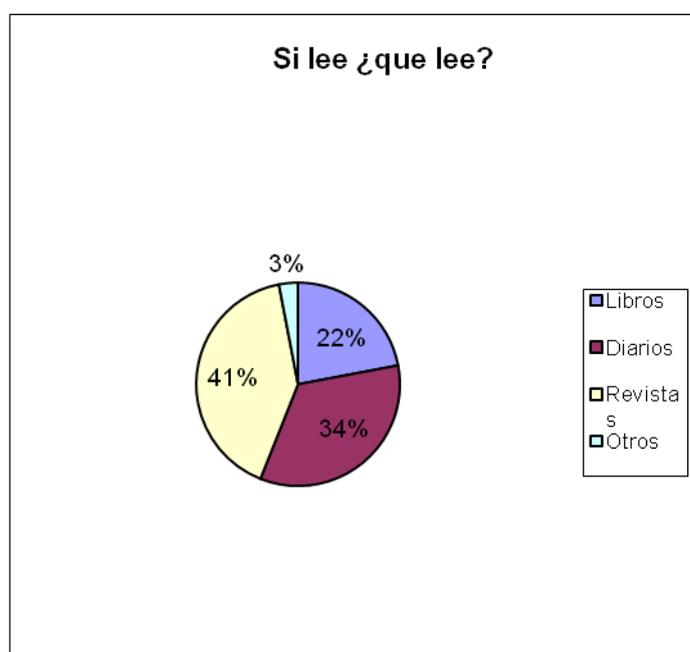
#### 1, ¿Lee?

<b>Si</b>	<b>96%</b>
<b>No</b>	<b>4%</b>



#### 1.1. Sí lee ¿qué lee?

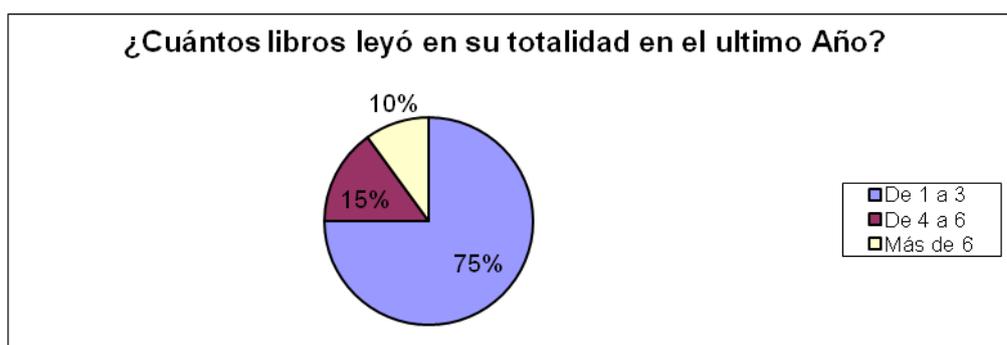
<b>Libros</b>	<b>22%</b>	<b>Impresos</b>	<b>99%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>1%</b>
<b>Diarios</b>	<b>34%</b>	<b>Impresos</b>	<b>75%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>25%</b>
<b>Revistas</b>	<b>41%</b>	<b>Impresas</b>	<b>85%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>15%</b>
<b>Otros</b>	<b>3%</b>	<b>Impresos</b>	<b>83%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>17%</b>



Observando los resultados se puede ver claramente que prácticamente nadie lee libros electrónicos, solo un 1%, mientras que las que leen diarios un 25% lo hace en soporte electrónico, en cuanto a las revistas un 15% lo hace en este soporte.

### 1.1.2. ¿Cuántos libros leyó en su totalidad en el último año?

De 1 a 3	75%
De 4 a 6	15%
Más de 6	10%



Ahondando sobre la lectura de libros se indagó cuantos libros leyó en su totalidad, cuantos parcialmente y cuantos consultó. Un 75% leyó de 1 a 3 libros, un 15% de 4 a 6%, y sólo un 10 % más de 6.

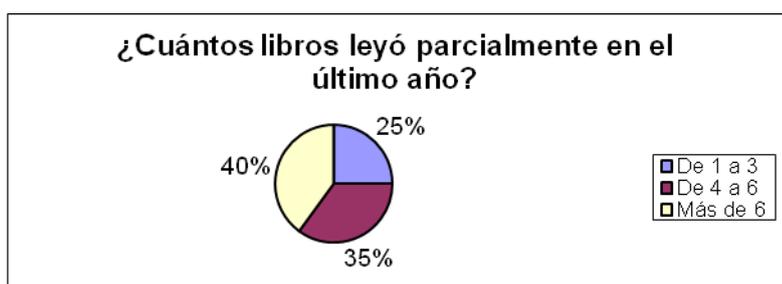
A la pregunta de cuantos libros leyó parcialmente, los porcentajes varían considerablemente, comparados con los que se leyeron totalmente. La cantidad de libros leídos parcialmente es bastante mayor que los libros leídos totalmente. De un porcentaje del 10% de personas que han leído más de 6 libros en el último año, el porcentaje de las que han consultado más de 6 libros asciende a un 40%.

Con respecto a los libros consultados el porcentaje haciende considerablemente, llegando a un 65% las mujeres que consultaron más de 6 libros.

Lo expuesto se puede apreciar en los dos gráficos siguientes.

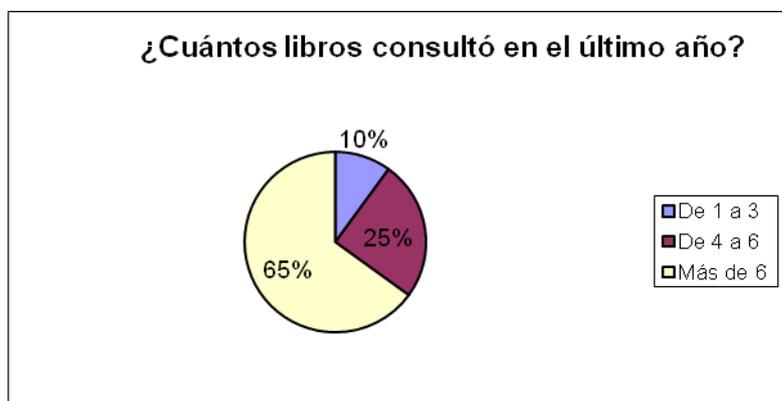
### 1.1.2.1. ¿Cuántos libros leyó parcialmente en el último año?

De 1 a 3	25%
De 4 a 6	35%
Más de 6	40%



### 1.1.2.2. ¿Cuántos libros consultó en el último año?

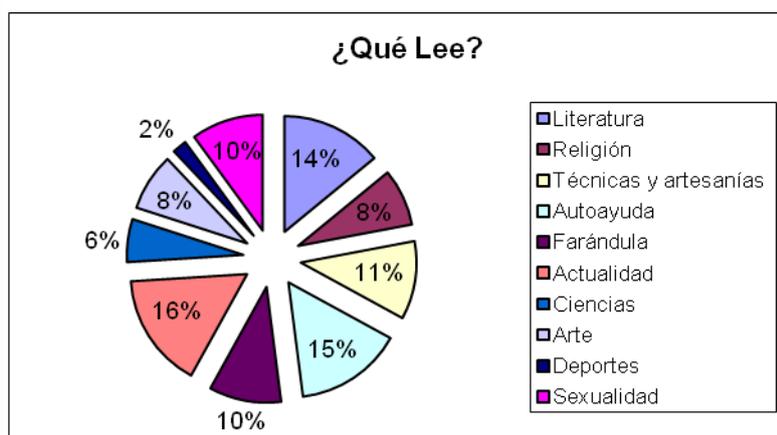
De 1 a 3	10%
De 4 a 6	25%
Más de 6	65%



Se consideró importante investigar sobre que temas les gusta leer. Los resultados mostraron que a las mujeres de la comunidad estudiada, les interesa en primer término temas de Autoayuda, Actualidad y Literatura, seguidos por Artesanías, Farándula y Sexualidad

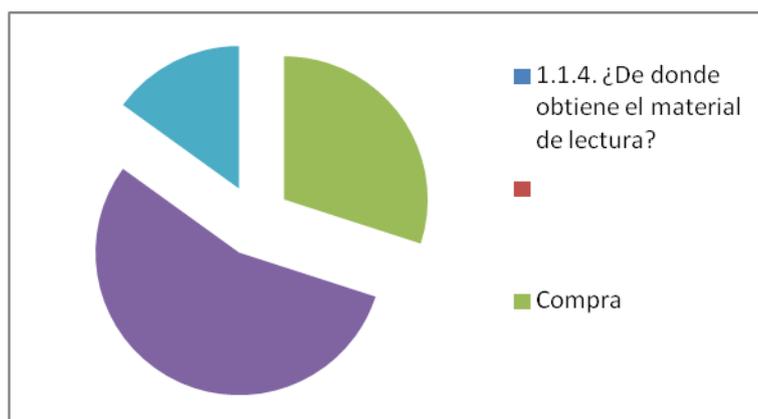
### 1.1.3. ¿Qué lee?

<b>Literatura</b>	<b>14%</b>
<b>Religión</b>	<b>8%</b>
<b>Técnicas y artesanías</b>	<b>11%</b>
<b>Autoayuda</b>	<b>15%</b>
<b>Farándula</b>	<b>10%</b>
<b>Actualidad</b>	<b>16%</b>
<b>Ciencias</b>	<b>6%</b>
<b>Arte</b>	<b>8%</b>
<b>Deportes</b>	<b>2%</b>
<b>Sexualidad</b>	<b>10%</b>
<b>Otros</b>	<b>0%</b>



### 1.1.4. ¿De donde obtiene el material de lectura?

<b>Compra</b>	<b>30%</b>
<b>Préstamo</b>	<b>55%</b>
<b>De la Biblio.</b>	<b>15%</b>

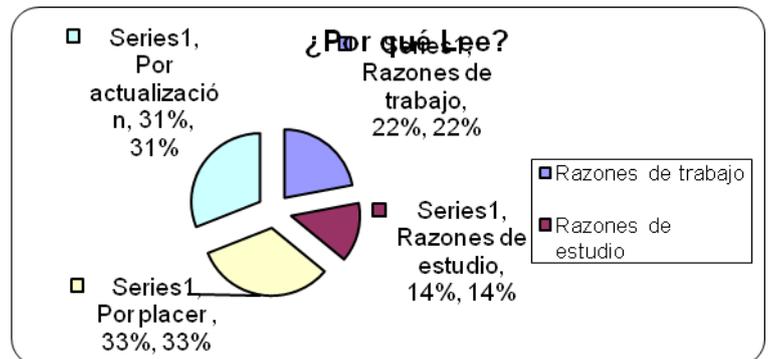


Es de hacer notar que el menor porcentaje es el de la mujeres que obtienen el material solicitándolo en la biblioteca.

### 1.1.5. ¿Por qué lee?

En cuanto a los motivos por los cuales lee, los principales son por Placer, con un Porcentaje del 33%, y por Actualización con un 31%, seguidos por razones de Trabajo con un 22%, y por último por Estudio un 14%.

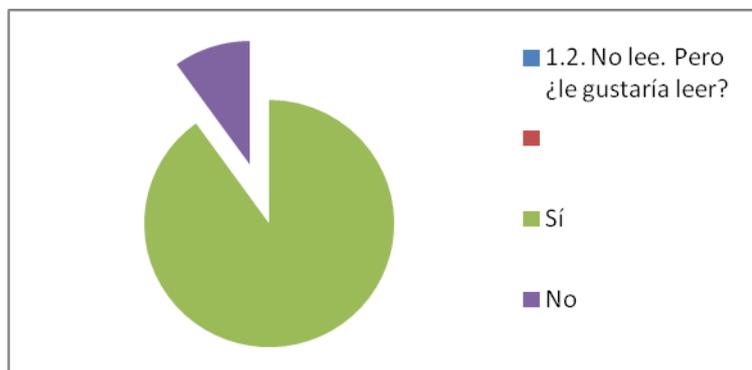
<b>Razones de trabajo</b>	<b>22%</b>
<b>Razones de estudio</b>	<b>14%</b>
<b>Por placer</b>	<b>33%</b>
<b>Por actualización</b>	<b>31%</b>



A las personas que se reconocieron como no lectoras, se les preguntó que si bien no leen si les gustaría hacerlo, un alto porcentaje dijo que si, un 90%, el 10% restante adujo que no lee por impedimento visual.

### 1.2. No lee. Pero ¿le gustaría leer?

<b>Sí</b>	<b>90%</b>
<b>No</b>	<b>10%</b>



Al contestar que les interesaría leer, aunque no lo hacen actualmente, se averiguó que les gustaría leer, un 40% dijo libros, impresos en su totalidad. Mientras que un 30% eligió diarios, de los cuales un 90% dijo preferirlos impresos y un 10% electrónicos. En cuanto el 30% restante se inclinó por las revistas, un 85% impresas y un 15% electrónicas.

#### 1.2.1. Respondió Sí ¿Qué le gustaría leer?

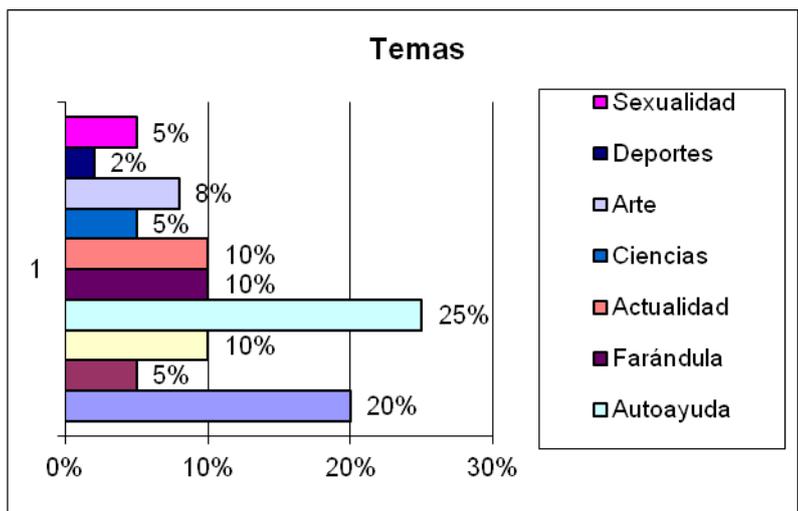
<b>Libros</b>	<b>40%</b>	<b>Impresos</b>	<b>100%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>0%</b>
<b>Revistas</b>	<b>30%</b>	<b>Impresos</b>	<b>90%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>10%</b>
<b>Diarios</b>	<b>30%</b>	<b>Impresos</b>	<b>85%</b>	<b>Electrón.</b>	<b>15%</b>



En cuanto a los temas de preferencia figuran en primer lugar Actualidad, Autoayuda y Literatura, seguidos por Técnicas y Artesanías, Farándula y Sexualidad. En porcentajes mucho menores Arte, Religión y Ciencias.

**1.2.2. ¿Qué le gustaría leer?**

<b>Literatura</b>	<b>20%</b>
<b>Religión</b>	<b>5%</b>
<b>Técnicas y artesanías</b>	<b>10%</b>
<b>Autoayuda</b>	<b>25%</b>
<b>Farándula</b>	<b>10%</b>
<b>Actualidad</b>	<b>10%</b>
<b>Ciencias</b>	<b>5%</b>
<b>Arte</b>	<b>8%</b>
<b>Deportes</b>	<b>2%</b>
<b>Sexualidad</b>	<b>5%</b>
<b>Otros</b>	<b>0%</b>

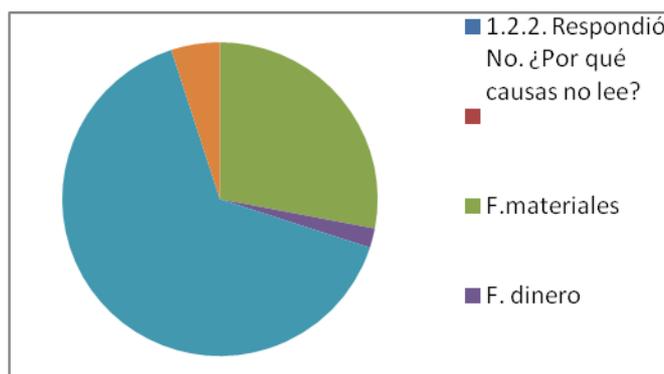


Así mismo se investigaron las causas que motivan que estas personas no lean. La mayoría, un 65%, lo atribuyó a Falta de Tiempo, un 28% a Falta de

Materiales, un 5% porque No le Agrada, y el 2% restante lo atribuyó a que No Tiene Dinero. Nadie dijo que no leía por que No Sabe.

### 1.2.3.¿Por qué no lee?

<b>F.materiales</b>	<b>28%</b>
<b>F. dinero</b>	<b>2%</b>
<b>F.tiempo</b>	<b>65%</b>
<b>No le agrada</b>	<b>5%</b>
<b>No sabe</b>	<b>0%</b>

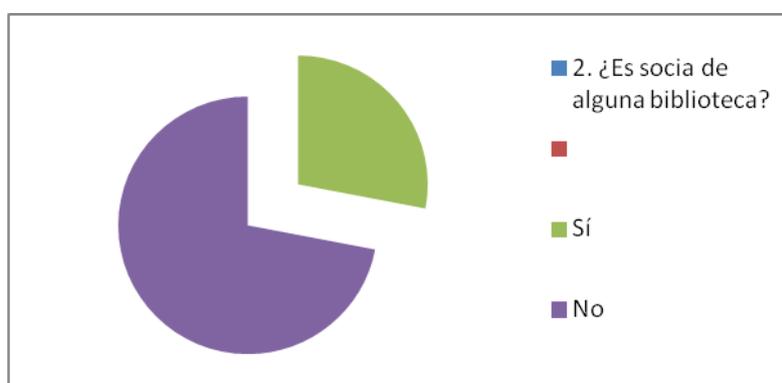


## II. RELACIÓN CON LAS BIBLIOTECAS POPULARES

Con referencia a la relación que tienen con las bibliotecas, se indagó si eran socias de alguna, el 28% dijo que si, mientras que el porcentaje mayor, un 72% dijo que no.

### 2. ¿Es socia de alguna biblioteca?

<b>Sí</b>	<b>28%</b>
<b>No</b>	<b>72%</b>



A las que respondieron afirmativamente se les pregunto de cuál biblioteca eran socias, el 40% respondió de la Emilio Moya Gil, un 35% de la Franklin, y el 25% restante de otras. Si bien el mayor porcentaje es de las mujeres que son socias

de la Emilio Moya Gil, si sumamos los porcentajes restantes hay un 60% que son socias de otras bibliotecas y no de la del barrio.

También se preguntó si usaban con regularidad los servicios de la biblioteca de la cuál eran socias, un 90% dijo que sí, mientras que un 10% dijo que no. Es de señalar que haciendo un entrecruzamiento de estas respuestas, con las referidas sobre de que biblioteca eran socias, se comprobó que un 10% de las socias de la Moya Gil no ocupaban regularmente sus servicios.

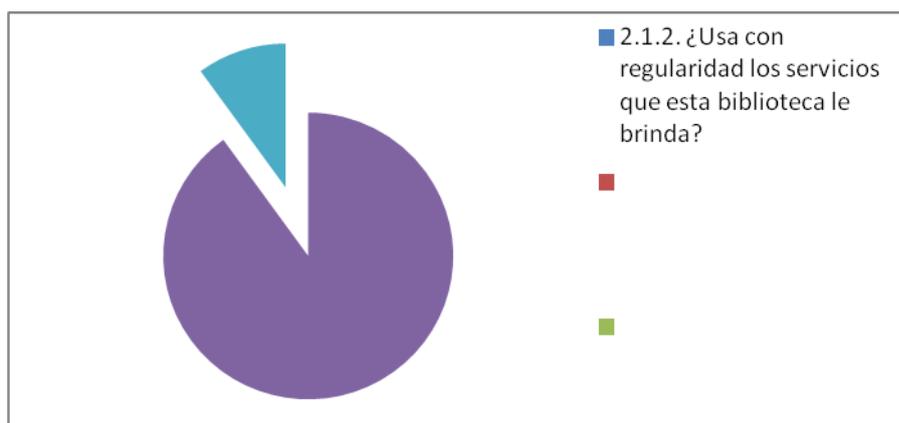
### 2.1. Respondió Si ¿De cuál?

<b>Moya Gil</b>	<b>40%</b>
<b>Franklin</b>	<b>35%</b>
<b>Otras</b>	<b>25%</b>



### 2.1.2. ¿Usa con regularidad los servicios que esta biblioteca le brinda?

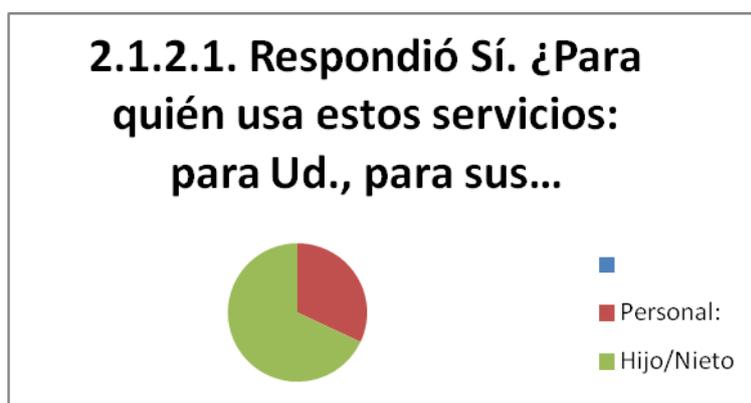
<b>Sí</b>	<b>90%</b>
<b>No</b>	<b>10%</b>



Ante la pregunta para quien utiliza los servicios, un gran porcentaje el 68%, la utiliza para buscar material para sus hijos o nietos. Sólo un 32% lo hace para su uso personal.

**2.1.2.1. Respondió Sí. ¿Para quién usa estos servicios:  
para Ud., para sus familiares?**

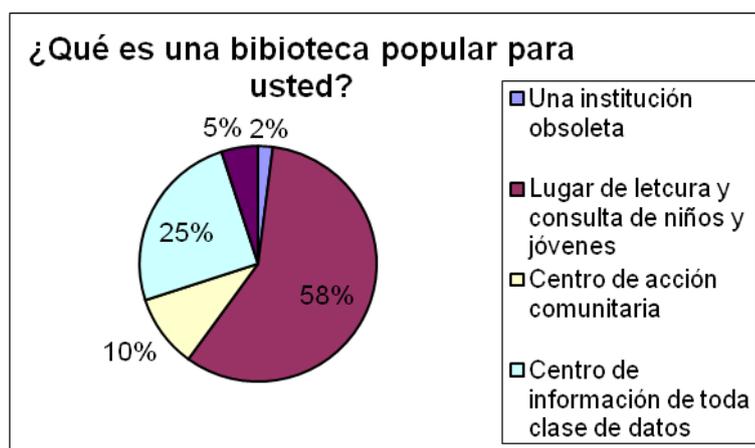
Personal:	32%
Hijo/Nieto	68%



Posteriormente se averiguó que concepto tenían sobre que era una biblioteca popular, más de la mitad de las encuestadas, un 58% respondió un Lugar de Lectura y Consulta para Niños y Jóvenes, respuesta que coincide con los resultados de la pregunta anterior, según los cuales la gran mayoría de las mujeres es socia de una biblioteca popular por sus hijos o nietos. Un 25% respondió que consideraba a la biblioteca popular un Centro de Información sobre Toda Clase de Datos, un 10% Centro de Acción Comunitaria, mientras que un 5% la considera un Edificio Inútil y un 2% una Institución Obsoleta. Es de señalar que pocas mujeres de las encuestadas consideran a la biblioteca como un Centro de Acción Comunitaria, y que aunque son bajos los porcentajes que la consideran un Edificio Inútil o una Institución Obsoleta, son datos para tener en cuenta

**2.2. ¿Qué es una biblioteca popular para usted?**

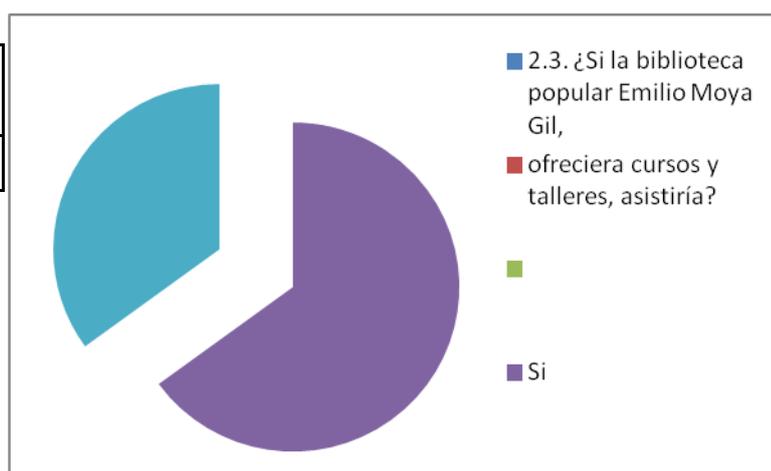
<b>Una institución obsoleta</b>	<b>2%</b>
<b>Lugar de lectura y consulta de niños y jóvenes</b>	<b>58%</b>
<b>Centro de acción comunitaria</b>	<b>10%</b>
<b>Centro de información de toda clase de datos</b>	<b>25%</b>
<b>Edificio inútil</b>	<b>5%</b>



Se preguntó si asistirían a curso o talleres que le ofreciera la biblioteca Moya Gil, a lo que el 65% respondió que si, mientras que un 35% no estaba interesado.

**2.3. ¿Si la biblioteca popular Emilio Moya Gil, ofreciera cursos y talleres, asistiría?**

<b>Si</b>	<b>65%</b>
<b>No</b>	<b>35%</b>

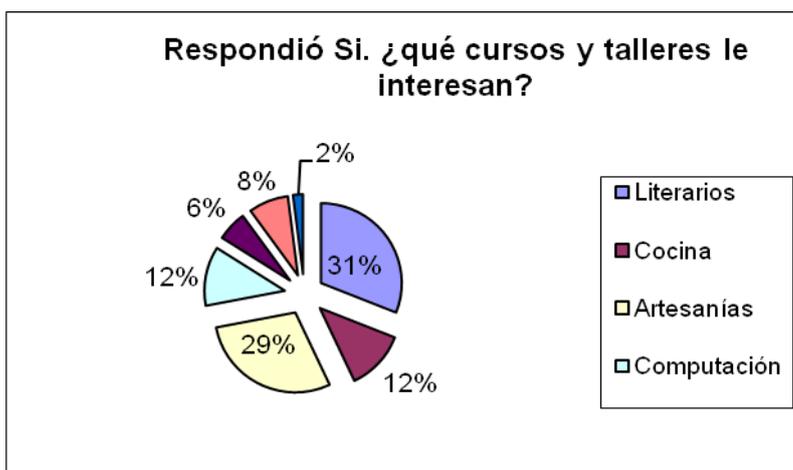


Ante la pregunta que cursos o talleres le interesan, los porcentajes más altos corresponden a Literarios y a Artesanías, seguidos por Cocina y Computación, por Fotografía y Computación. Es importante poner en evidencia que los

talleres o cursos que más interesan son los literarios, relacionados consecuentemente con la lectura.

### 2.3.1. Respondió Si. ¿Qué cursos y talleres le interesan?

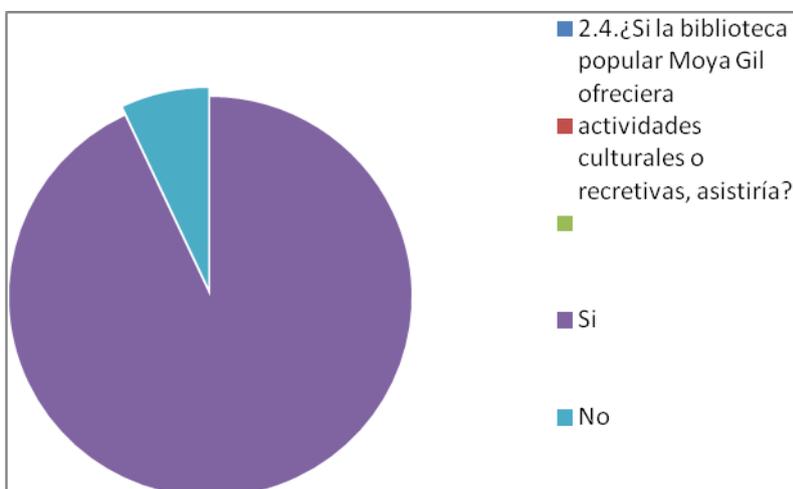
<b>Literarios</b>	<b>31%</b>
<b>Cocina</b>	<b>12%</b>
<b>Artesanías</b>	<b>29%</b>
<b>Computación</b>	<b>12%</b>
<b>Tango y Folclore</b>	<b>6%</b>
<b>Fotografía</b>	<b>8%</b>
<b>Otros</b>	<b>2%</b>



Con respecto a la pregunta si asistiría a Actividades Culturales o recreativas que le ofreciera la biblioteca Moya Gil, el 93% dijo que sí, al 7% no le interesa. Es interesante comprobar que a un alto porcentaje de mujeres le interesa asistir a actividades culturales o recreativas, mucho más que a cursos o talleres.

### 2.4.¿Si la biblioteca popular Moya Gil ofreciera actividades culturales o recreativas, asistiría?

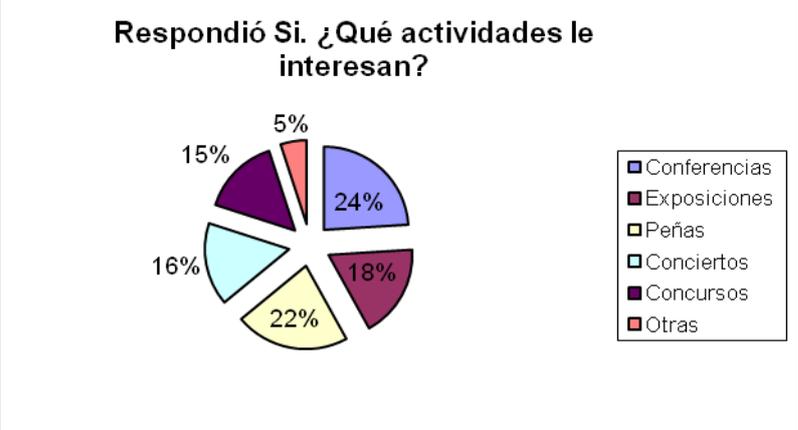
<b>Si</b>	<b>93%</b>
<b>No</b>	<b>7%</b>



Las actividades culturales y culturales que más interesan son en primer lugar Conferencias y Peñas, seguidas de Exposiciones y Conciertos, por último Concursos, y otras actividades varias. Datos estos de suma importancia a la hora de programar la actividad de extensión de la biblioteca.

**2.4.1. Respondió Si. ¿Qué actividades le interesan?**

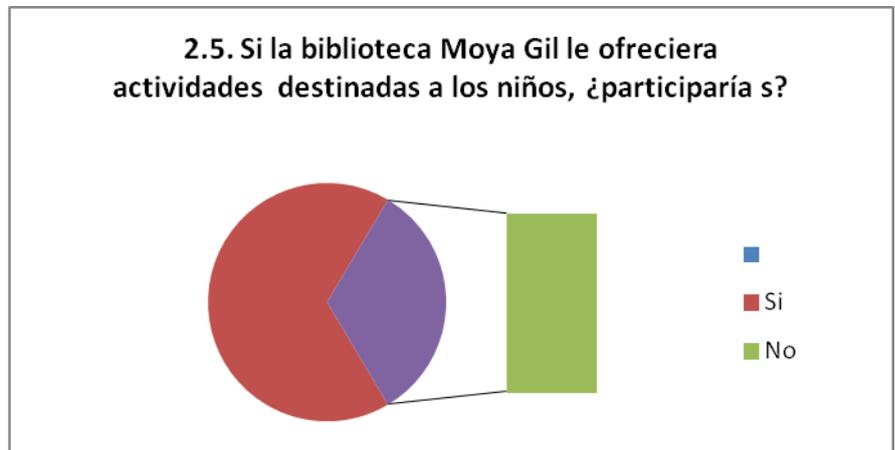
<b>Conferencias</b>	<b>24%</b>
<b>Exposiciones</b>	<b>18%</b>
<b>Peñas</b>	<b>22%</b>
<b>Conciertos</b>	<b>16%</b>
<b>Concursos</b>	<b>15%</b>
<b>Otras</b>	<b>5%</b>



Con referencia a la pregunta si la biblioteca programa Actividades para Niños, la mayoría contestó que si, lo que coincide con la afirmación que usan la biblioteca en función de sus hijos o nietos.

**2.5. Si la biblioteca Moya Gil le ofreciera actividades destinadas a los niños, ¿participaría s?**

<b>Si</b>	<b>67%</b>
<b>No</b>	<b>33%</b>

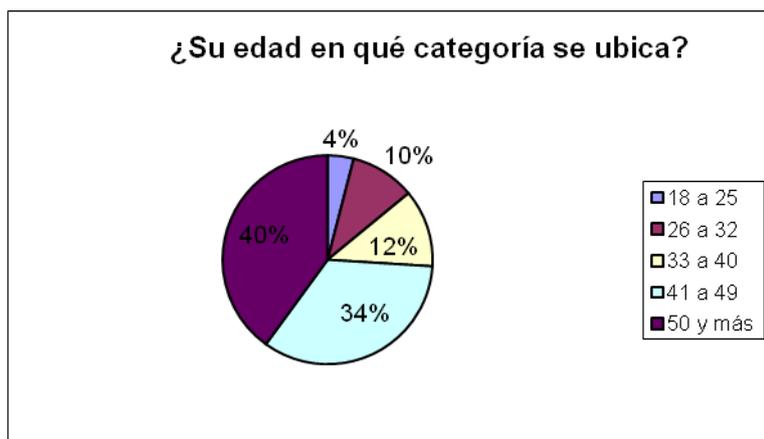


### III. DE CARÁCTER SOCIO-ECONOMICO.

Con respecto a las preguntas de carácter socioeconómico, en primer término se preguntó sobre la edad. Conforme a los resultados el porcentaje más alto corresponde a las mujeres de más de 50 años, seguido por la franja de entre 41 a 49 años, lo que está indicando que la gran mayoría son mujeres grandes, con una vida medianamente realizada.

#### 3.1. ¿Su edad en qué categoría se ubica?

<b>18 a 25</b>	<b>4%</b>
<b>26 a 32</b>	<b>10%</b>
<b>33 a 40</b>	<b>12%</b>
<b>41 a 49</b>	<b>34%</b>
<b>50 y más</b>	<b>40%</b>



Con respecto al nivel de escolarización, este es bastante bueno, la totalidad de las encuestadas posee el Nivel Primario completo, el 88% el Secundario Completo, mientras que un 23% tiene el Nivel Terciario Completo, y un 9% ha completado el universitario.

#### 3.2. Nivel de escolarización.

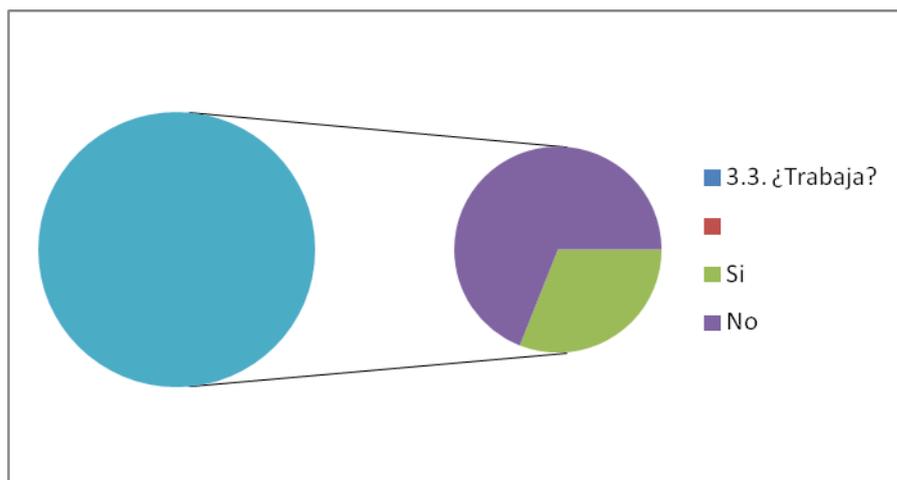
Estudios	Completo	Incompl.
Primario	100%	0%
Secundario	88%	12%
Superior No Universitario	23%	77%
Universitario	9%	91%



Con respecto a la pregunta si trabaja el 69% dijo que no, que solo eran amas de casa.

### 3.3. ¿Trabaja?

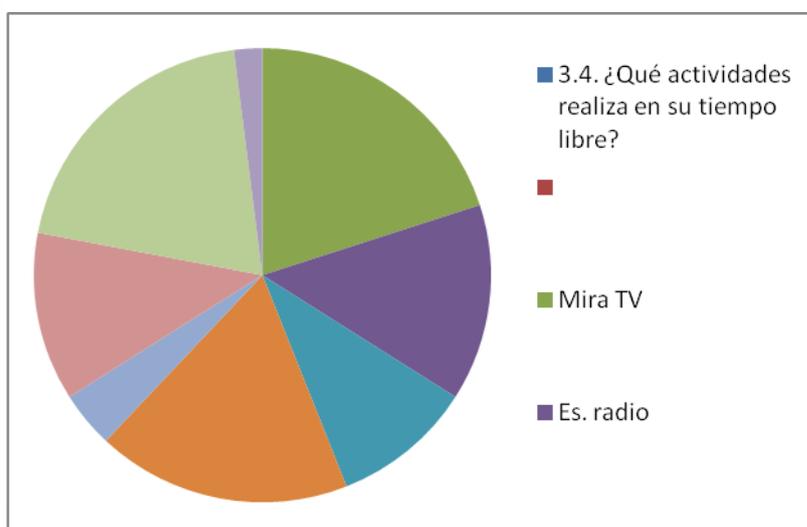
<b>Si</b>	<b>31%</b>
<b>No</b>	<b>69%</b>



Con referencia a las actividades que realizan en su tiempo libre, las que ocupan el primer lugar son Mira TV y Actividades Manuales, el tercer lugar lo ocupa Leer, seguido por Escuchar Radio, Actividades Caseras y Escuchar Música, por último se encuentra Deportes y Otras Actividades.

### 3.4. ¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?

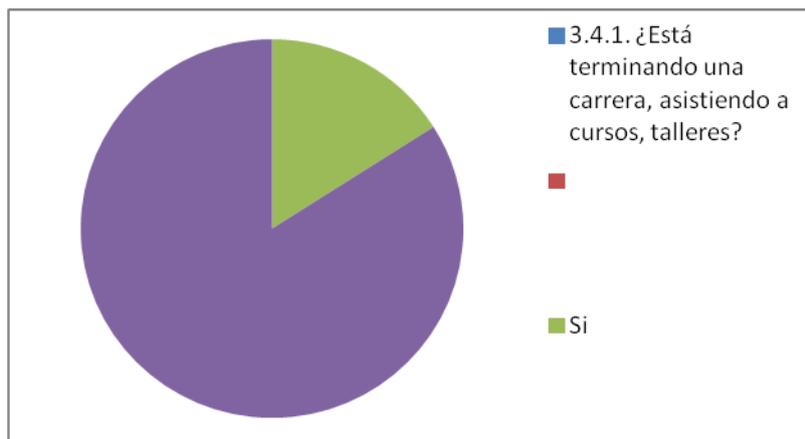
<b>Mira TV</b>	<b>20%</b>
<b>Es. Radio</b>	<b>14%</b>
<b>Es. Música</b>	<b>10%</b>
<b>Lee</b>	<b>18%</b>
<b>Deportes</b>	<b>4%</b>
<b>Act. Caseras</b>	<b>12%</b>
<b>Act. Manuales</b>	<b>20%</b>
<b>Otras actividades</b>	<b>2%</b>



En referencia a la pregunta si está terminando una carrera o curso, solo el un escaso porcentaje dijo que si, esto tiene sin dudas estrecha relación con la edad de las mujeres de la comunidad encuestada.

### 3.4.1. ¿Está terminando una carrera, asistiendo a cursos, talleres?

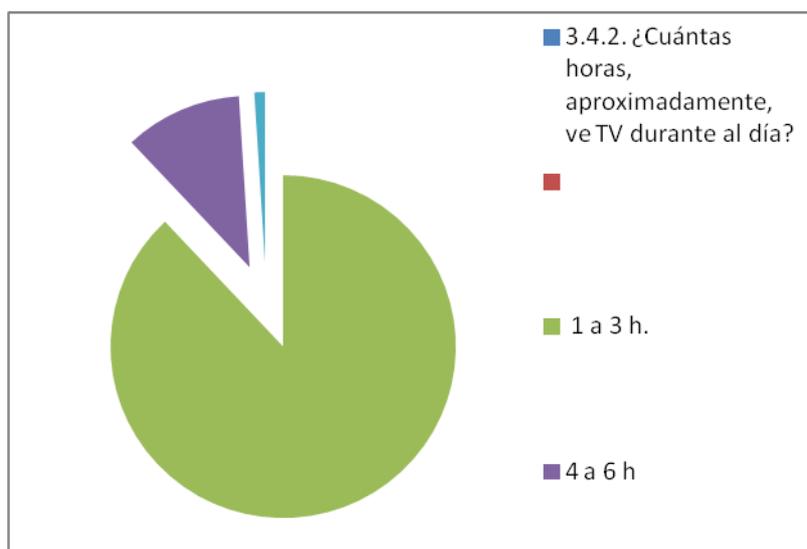
<b>Si</b>	<b>16%</b>
<b>No</b>	<b>84%</b>



Ante la pregunta cuantas horas ve televisión el porcentaje de las que ven de 1 a 3 horas es el mayor, el 88%, las que ven de 4 a 6 horas registran un porcentaje del 11%, mientras las que ven más de 6 horas, son solo de un 1%, lo que coincide con mujeres de edad más avanzada.

### 3.4.2. ¿Cuántas horas, aproximadamente, ve TV durante al día?

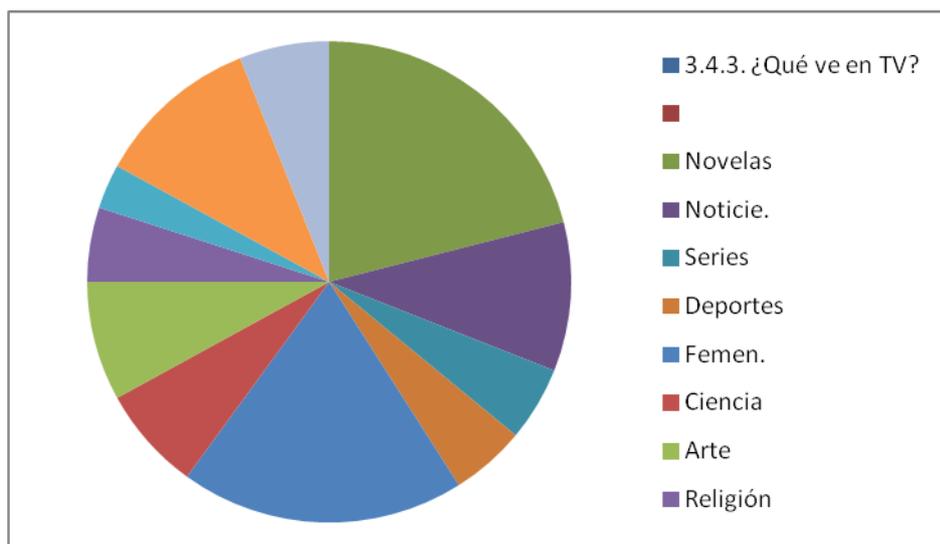
<b>1 a 3 h.</b>	<b>88%</b>
<b>4 a 6 h</b>	<b>11%</b>
<b>Más de 6</b>	<b>1%</b>



Se averiguó que es lo que ven en televisión, y según las respuestas los primeros lugares lo ocupan las Novelas, los Programas Femeninos, la Farándula y los Noticieros. Le siguen Arte, Ciencia y Entretenimientos. Por último, con bajos porcentajes Series, Religión, Deportes e Historia.

### 3.4.3. ¿Qué ve en TV?

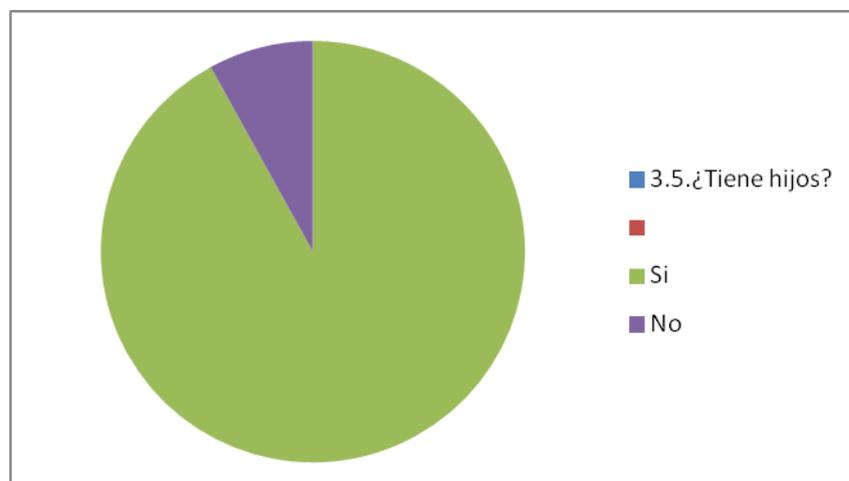
<b>Novelas</b>	<b>21%</b>
<b>Noticie.</b>	<b>10%</b>
<b>Series</b>	<b>5%</b>
<b>Deportes</b>	<b>5%</b>
<b>Femen.</b>	<b>19%</b>
<b>Ciencia</b>	<b>7%</b>
<b>Arte</b>	<b>8%</b>
<b>Religión</b>	<b>5%</b>
<b>Historia</b>	<b>3%</b>
<b>Farándula</b>	<b>11%</b>
<b>Entreten.</b>	<b>6%</b>



Al preguntar si tiene hijos, la gran mayoría dijo que si,

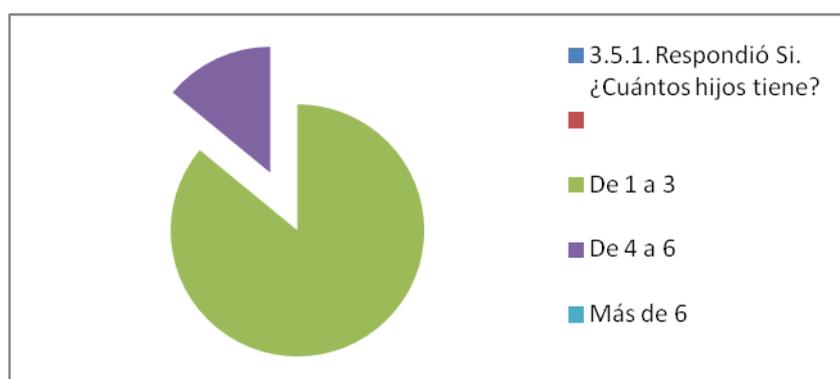
### 3.5. ¿Tiene hijos?

<b>Si</b>	<b>92%</b>
<b>No</b>	<b>8%</b>



### 3.5.1. Respondió Si. ¿Cuántos hijos tiene?

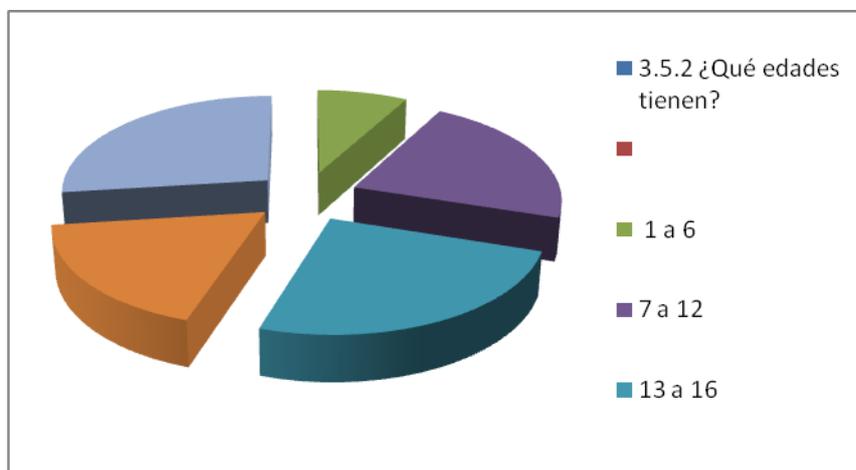
<b>De 1 a 3</b>	<b>86%</b>
<b>De 4 a 6</b>	<b>14%</b>
<b>Más de 6</b>	<b>0%</b>



A las mujeres que respondieron que si tenían hijos, se les preguntó sobre las edades de los mismos. Las que tienen hijos pequeños son las menos, sólo un 8%, las con hijos de 1 a 6 años. Un 22% representan las que tienen hijos cuyas edades van entre 7 a 12 años, seguidas por las que tienen hijos entre 13 a 16 años con un porcentaje del 25%, y con un porcentaje del 18% las con hijos entre 17 a 20 años, por último representan el porcentaje más alto, un 27%, las con hijos que tienen más de 20 años.

### 3.5.2 ¿Qué edades tienen?

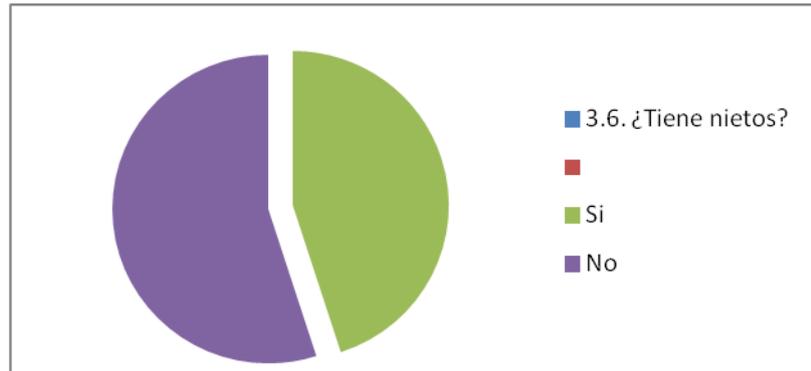
<b>1 a 6</b>	<b>8%</b>
<b>7 a 12</b>	<b>22%</b>
<b>13 a 16</b>	<b>25%</b>
<b>17 a 20</b>	<b>18%</b>
<b>Más de 20</b>	<b>27%</b>



A la pregunta si tienen nietos casi la mitad de las encuestas respondió que si.

### 3.6. ¿Tiene nietos?

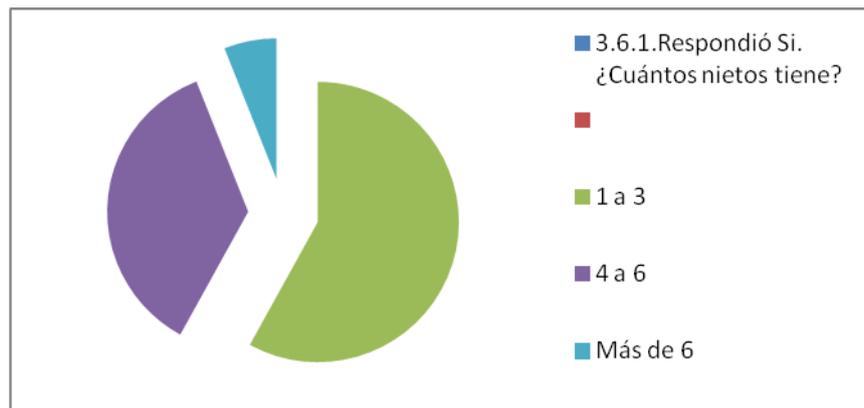
<b>Si</b>	<b>45%</b>
<b>No</b>	<b>55%</b>



Se preguntó a las mujeres que dijeron tener nietos, cuantos tenían. La gran mayoría tiene de 1 a 3, el 58%, las que tienen de 4 a 6 nietos representan un 36%, mientras que las que tienen más de 6 solo un 6%.

#### 3.6.1. Respondió Si. ¿Cuántos nietos tiene?

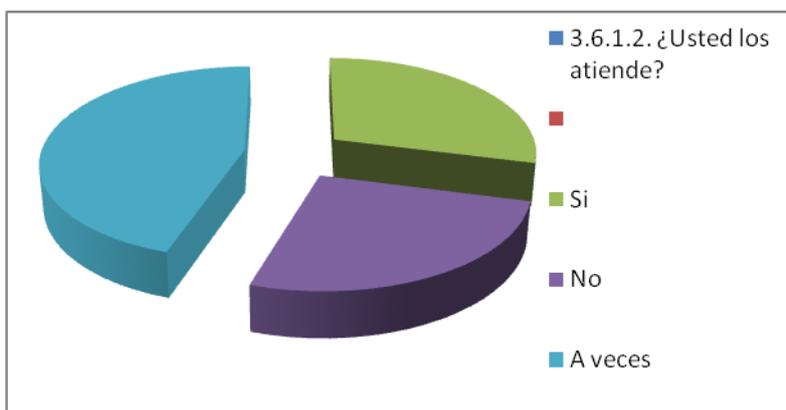
<b>1 a 3</b>	<b>58%</b>
<b>4 a 6</b>	<b>36%</b>
<b>Más de 6</b>	<b>6%</b>



Se averiguó si atendían a sus nietos, a lo que un 29% respondió que si, un 26% que no y a veces un 45%.

### 3.6.1.2. ¿Usted los atiende?

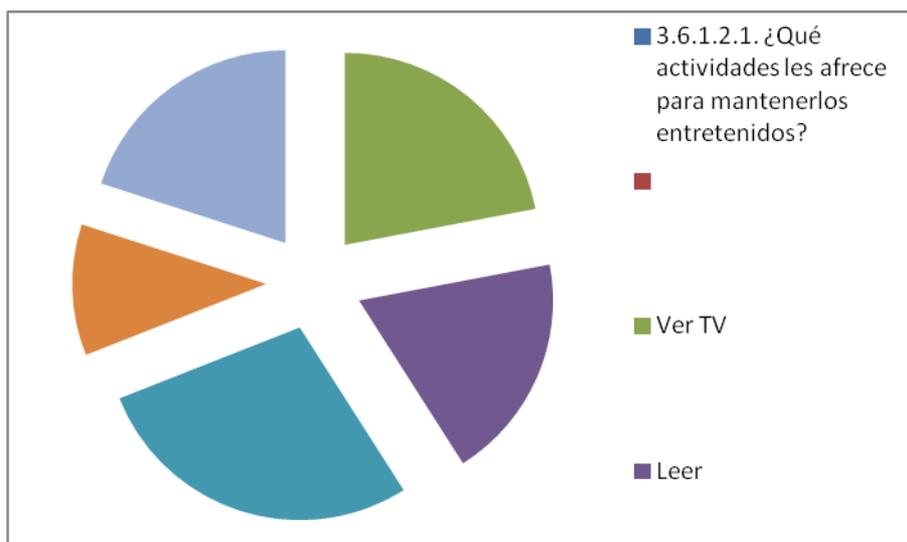
<b>Si</b>	<b>29%</b>
<b>No</b>	<b>26%</b>
<b>A veces</b>	<b>45%</b>



Se indagó que actividades realizan para mantener a sus nietos entretenidos. El resultado de las respuestas arrojaron los siguientes resultados: Narración de cuentos e historias, el mayor porcentaje, un 28%, seguido por Ver TV con un 22%, y Juegos con un 20%. Recién en un cuarto lugar Leer con un 19%, seguido de Plástica con un porcentaje del 11%.

#### 3.6.1.2.1. ¿Qué actividades les ofrece para mantenerlos entretenidos?

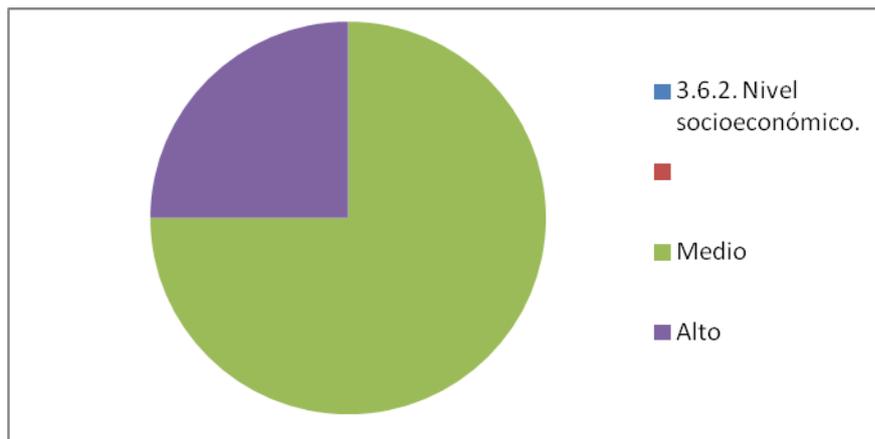
<b>Ver TV</b>	<b>22%</b>
<b>Leer</b>	<b>19%</b>
<b>Narraciones</b>	<b>28%</b>
<b>Plástica</b>	<b>11%</b>
<b>Juegos</b>	<b>20%</b>



En cuanto al nivel socioeconómico de las encuestadas podemos decir que es bastante bueno en general, ya que un 75% es de nivel medio, y el 25% restante alto.

### 3.6.2. Nivel socioeconómico.

<b>Medio</b>	<b>75%</b>
<b>Alto</b>	<b>25%</b>

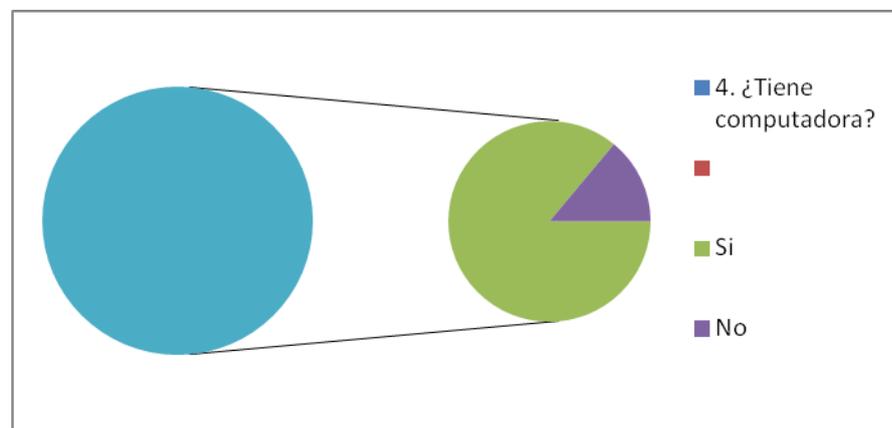


## IV. USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

Con respecto al uso que hacen de las tecnologías de la información y la comunicación, un alto porcentaje, el 86%, respondió que posee computadora, mientras que sólo un 14% dijo que no.

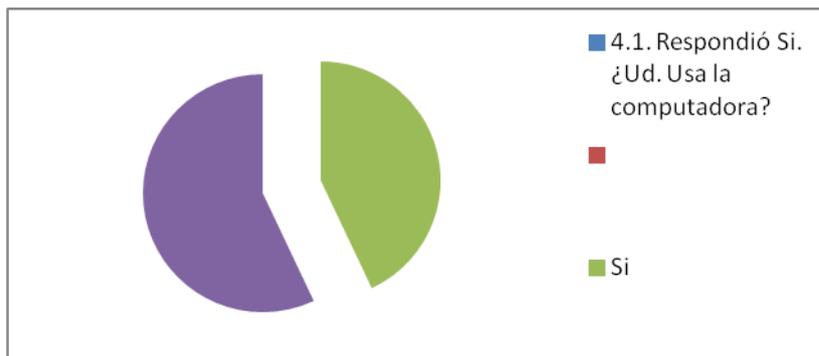
### 4. ¿Tiene computadora?

<b>Si</b>	<b>86%</b>
<b>No</b>	<b>14%</b>



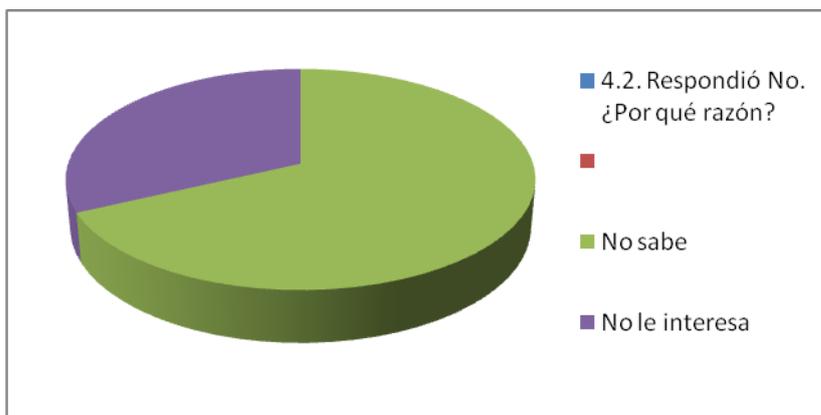
Pero al preguntar si hacen uso de la computadora, los resultados fueron muy distintos, pues a pesar de tener computadora no todas hacen uso de ella, como lo demuestran los resultados que a continuación se grafican.

<b>Si</b>	<b>43%</b>
<b>No</b>	<b>57%</b>



Los motivos por los cuales no usan la computadora se deben a: un 68% a que no saben usarla, y a un 32% a que no les interesa.

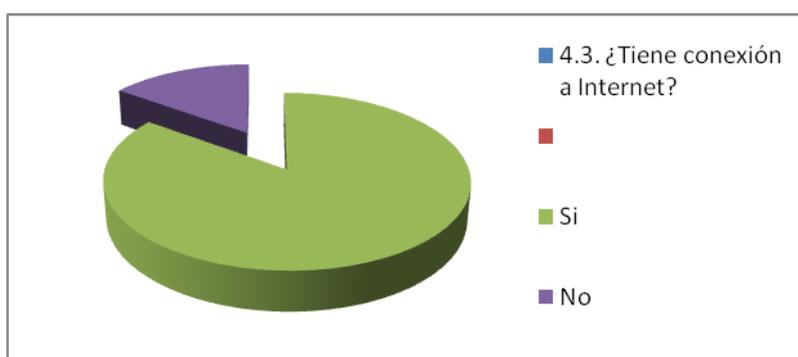
<b>No sabe</b>	<b>68%</b>
<b>No le interesa</b>	<b>32%</b>



De las entrevistadas que tienen computadora, un 85 % tiene conexión a Internet, de las cuales un 68% tiene banda ancha, un 30% Internet móvil, y un 2% ambas.

Esto se puede apreciar en los siguientes gráficos.

<b>Si</b>	<b>85%</b>
<b>No</b>	<b>15%</b>

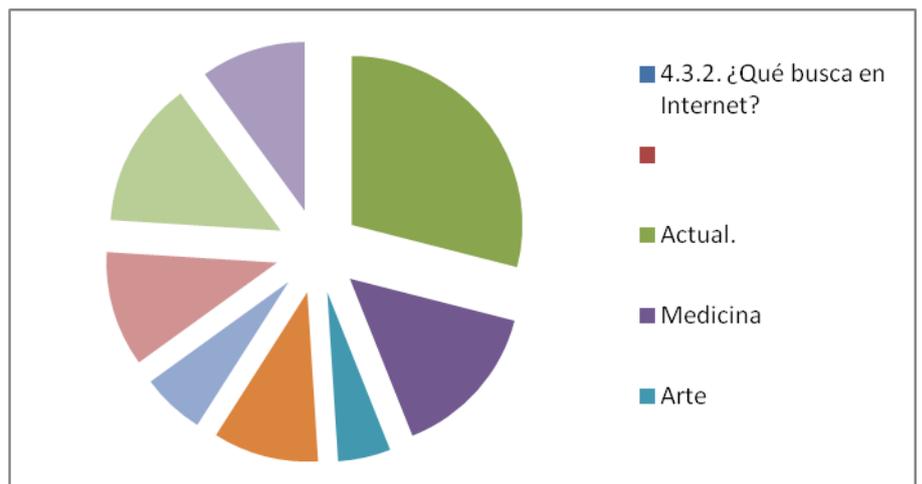


B. Ancha	68%
Móvil	30%
Ambas	2%



Con respecto a los temas que busca en Internet, en primer lugar figuran Actualidad, Medicina, Cocina y Espiritualidad, seguidos de Artesanías, Sexualidad y otros.

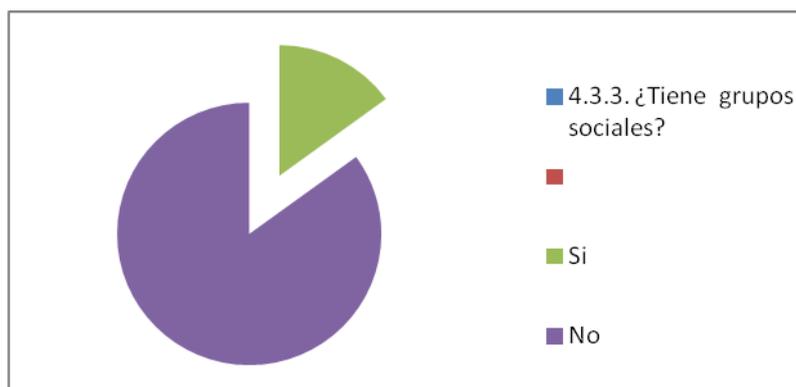
<b>Actual.</b>	<b>29%</b>
<b>Medicina</b>	<b>15%</b>
<b>Arte</b>	<b>5%</b>
<b>Artes.</b>	<b>10%</b>
<b>Sexualidad</b>	<b>6%</b>
<b>Espirit.</b>	<b>11%</b>
<b>Cocina</b>	<b>14%</b>
<b>Otros</b>	<b>10%</b>



A la pregunta sobre si tiene Grupos Sociales, la gran mayoría respondió que no, sólo un 15% manifestó pertenecer a grupos sociales.

### 4.3.3. ¿Tiene grupos sociales?

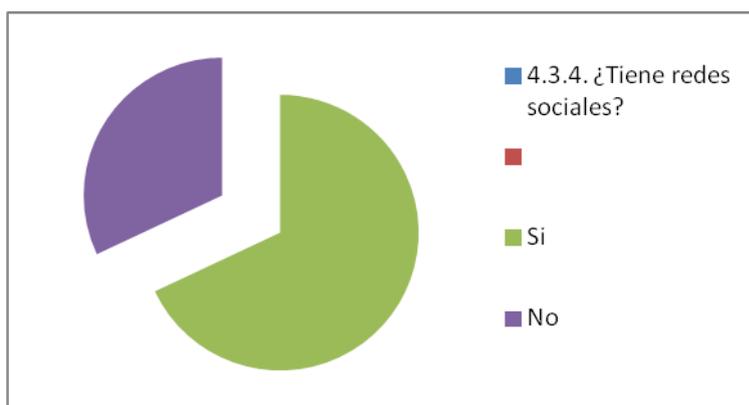
Si	15%
No	85%



Los porcentajes fueron un poco mayores cuando se preguntó si tenían Redes Sociales, un 32% de las encuestadas tenía Face Book o Twitter.

### 4.3.4. ¿Tiene redes sociales?

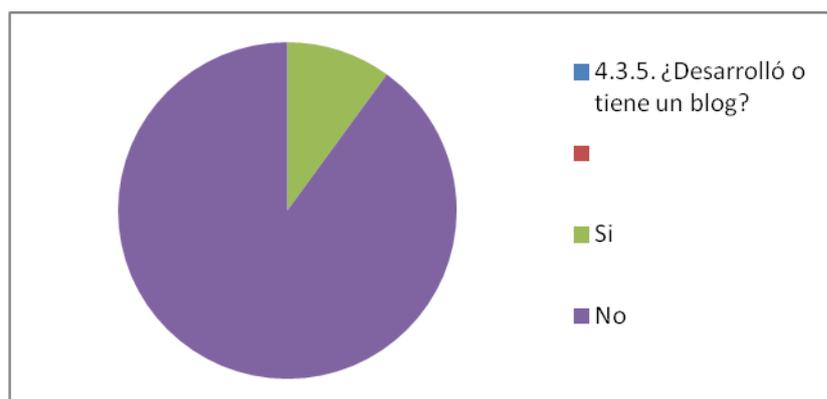
Si	68%
No	32%



A la pregunta si desarrolló algún Blog, los porcentajes fueron realmente bajos, sólo un 10% había desarrollado alguno.

#### 4.3.5. ¿Desarrolló o tiene blog?

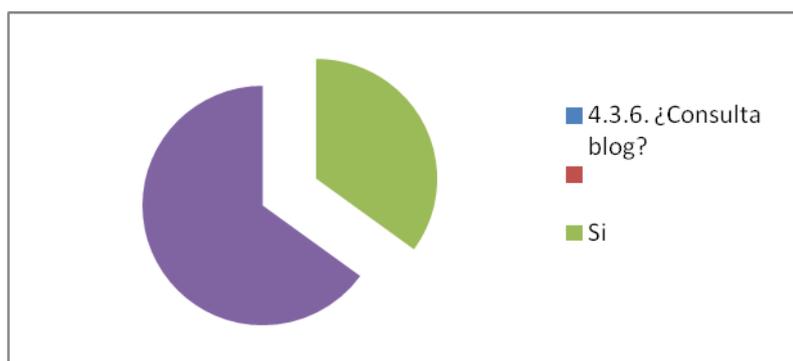
Si	10%
No	90%



Pero al preguntar si consulta algún Blog, el porcentaje de las mujeres que consultan alguno fue mucho más alto que al preguntar si lo desarrollan, Un 35% hace este tipo de consulta.

#### 4.3.6. ¿Consulta blog?

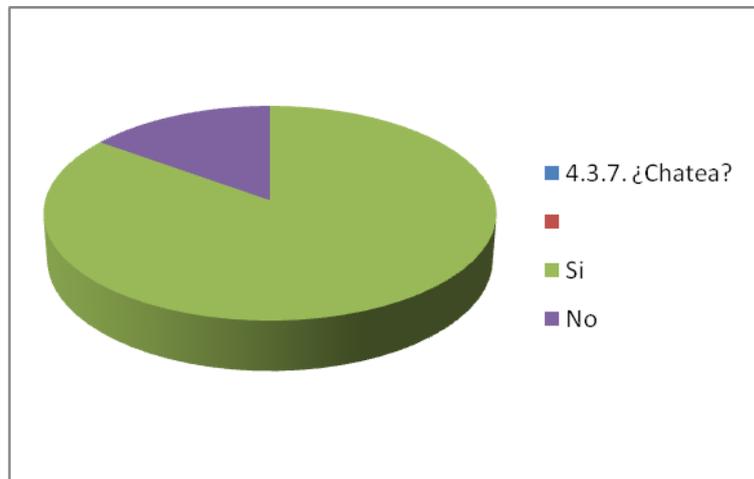
Si	35%
No	65%



El porcentaje de las mujeres encuestas que chatea es bastante más alto, que las que usan Internet para otro tipo servicio.

#### 4.3.7. ¿Chatea?

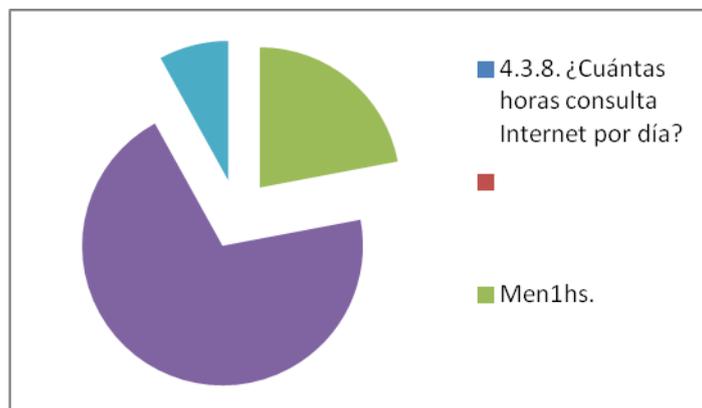
Si	85%
No	15%



En cuanto a la pregunta, cuantas horas usa Internet por día, el mayor porcentaje es el de las mujeres que la usan entre 1 a 3 horas, representando un 70%, seguido por un 22% que representa a las que la usan menos de 1 hora, siendo el menor porcentaje, solo el 8%, las que usan entre 4 a 6 horas

#### 4.3.8. ¿Cuántas horas consulta Internet por día?

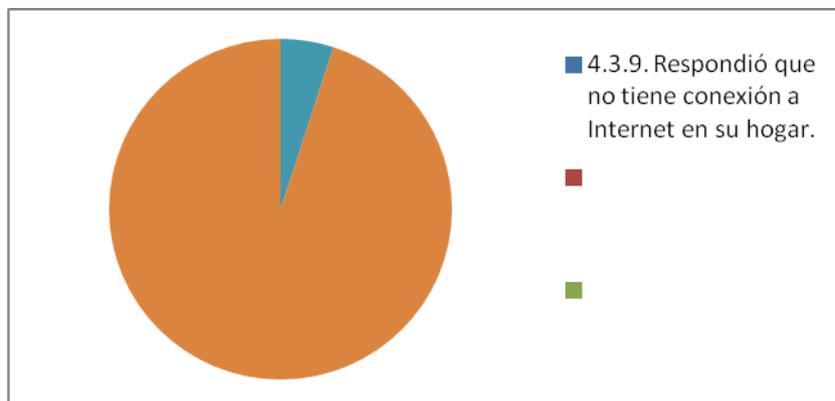
Men1hs.	22%
1 a 3 hs.	70%
4 a 6 hs.	8%



A las mujeres que respondieron que no tienen conexión a Internet en sus casas, se les preguntó si utilizan los servicios de algún cyber. El porcentaje de las que respondieron que emplean dicho servicio es mínimo sólo un 5%

**4.3.9. Respondió que no tiene conexión a Internet en su hogar.  
¿Usa el servicio de Internet en cyber?**

<b>Si</b>	<b>5%</b>
<b>No</b>	<b>95%</b>



Al indagar para quien usa Internet, a diferencia de lo que respondieron para quien usa la biblioteca, la mayoría emplea Internet para uso personal, un 73% lo hace por interés propio, un 20% para los hijos, y un 7% para otros

**4.3.9.1. ¿Para quién usa Internet?**

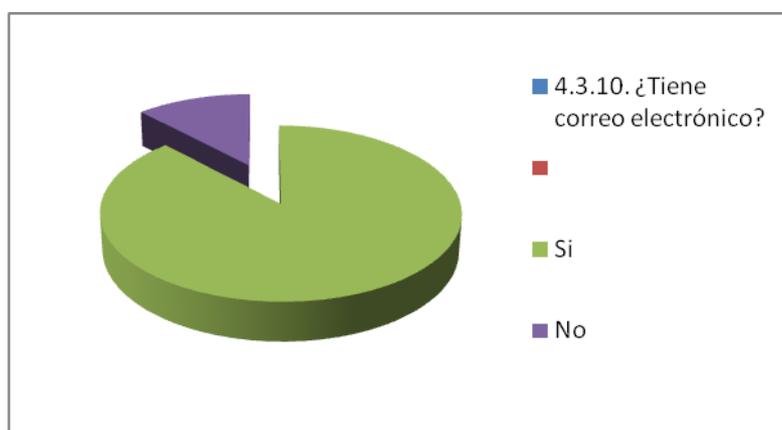
<b>Personal</b>	<b>73%</b>
<b>Hijos</b>	<b>20%</b>
<b>Otros</b>	<b>7%</b>



Al investigar sobre si tienen correo electrónico la gran mayoría respondió afirmativamente, un 88% de las mujeres que usan la computadora

#### 4.3.10. ¿Tiene correo electrónico?

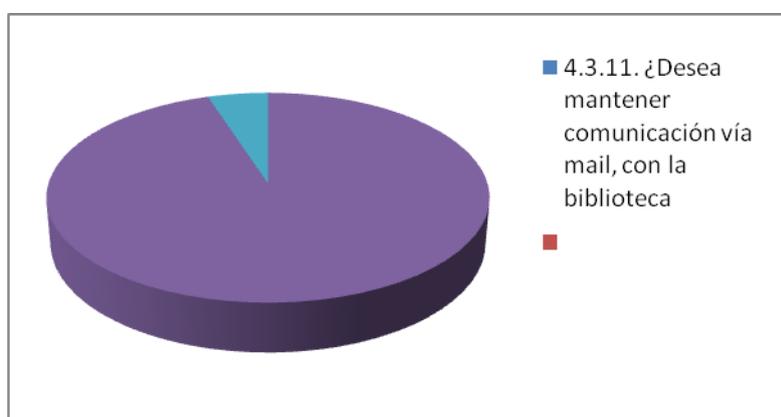
<b>Si</b>	<b>88%</b>
<b>No</b>	<b>12%</b>



Al preguntarles a las mujeres que tenían correo electrónica, si estaban interesadas en mantener comunicación por esta vía con la biblioteca Emilio Moya Gil, el 95% respondió afirmativamente.

#### 4.3.11. ¿Desea mantener comunicación vía mail, con la biblioteca Emilio Moya Gil?

<b>Si</b>	<b>95%</b>
<b>No</b>	<b>5%</b>



### **11.2.7.1. Conclusiones**

Con la finalidad de conocer el entorno social que interactúa con los servicios de la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil, se indagó sobre los intereses, gustos y necesidades, en materia de lectura, de la población femenina. El análisis del entorno social de influencia de la biblioteca, le permitirá a ésta orientar sus servicios conforme a los verdaderos intereses y necesidades de sus usuarios reales y potenciales, en especial del público femenino.

En virtud de ello se investigó sobre cuatro rubros principales, que se consideran interrelacionados entre sí, y que no pueden omitirse a la hora de efectuar un estudio de usuarios, ellos son:

I. Hábitos de lectura: tipos de material lectura (libros, diarios revistas, otros); impresos o electrónicos; temas; motivos por los que se lee y por los que no se lee.

II. Relación con las bibliotecas: si se es o no socio de una biblioteca; regularidad con que se utilizan los servicios; para que o para quien usa los servicios bibliotecarios; opinión sobre las bibliotecas populares; que actividades de formación y/o recreación interesan; opinión de actividades para niños.

III. De carácter socioeconómico: edad; nivel de escolarización, trabajo en relación de dependencia; ocupación del tiempo libre; tiempo dedicado a ver TV; cantidad y edades de los hijos o nietos; actividades que interesan para hijos o nietos.

IV. Uso de la tecnología de la comunicación e información: tenencia y uso de computadora; conexión a Internet; uso de cyber; uso de correo electrónico: chat; grupos sociales (Face Book, Twister, otros); desarrollo o consulta de blog; tiempo de uso de Internet.

Este conocimiento fundado en investigación, le permitirá a la Biblioteca, ajustar la política de desarrollo de las colecciones y de los servicios que actualmente brinda. Con esta investigación se busca superar el estado de desconocimiento acerca de la comunidad a la que la biblioteca sirve. Indudablemente, en el futuro se deberán realizar otras investigaciones sobre la misma comunidad, lo que le permitirá el desarrollo de un corpus de conocimientos acerca de la dinámica social y cultural que se produce, y de esa manera acompañarlos o reorientarlos.

Partiendo de la base de que en la sociedad actual, caracterizada por su complejidad y por estar sujeta a cambios dinámicos, para vivir y participar

inteligentemente en ella, y poder lograr una mejor calidad de vida, toda persona debe tener acceso a las fuentes de información disponibles. Consecuentemente y entendiendo que la lectura es la mejor forma de acceder a dicha información, se llevó a cabo esta investigación, relacionada fundamentalmente con la práctica de la lectura.

Con respecto al primer rubro **Hábitos de Lectura**, hay decir que para la implementación de una acertada política bibliotecaria, es fundamental conocer los hábitos de lectura de la comunidad, incluyendo a lectores y a no lectores.

En consecuencia es preciso conocer las causas que motivan a la lectura a los lectores, como saber cuales son los factores que provocan que no lean los no lectores. Al estar al tanto de dichas causas se podrá desde la biblioteca satisfacer adecuadamente los intereses y demandas de lectura de los lectores, y tratar de eliminar o atenuar los impedimentos que motivan que no se lea, evitando la exclusión de un vasto sector de la comunidad de los beneficios que le brinda la cultura escrita.

Los resultados obtenidos a las preguntas formuladas en este rubro, indican: que la lectura es una práctica compleja, que se lleva a cabo respondiendo a distintas causas, y que se manifiesta de diferentes formas; que la lectura está vinculada al estudio, al trabajo y al empleo del tiempo libre; que la intensidad de lectura no se limita a la cantidad de libros leídos completos en un determinado período, sino que incluye los libros leídos en forma incompleta, los consultados y los releídos.

De tal manera se puede observar, que si bien la gran mayoría de las encuestados respondió que si leía, la calidad y la intensidad de lectura es muy variada, como se puede apreciar en los resultados de las preguntas efectuadas durante el desarrollo de la encuesta.

Por eso resulta útil saber, con respecto a los lectores, si leen libros, diarios, revistas, y si estos materiales son impresos o electrónicos; que temas leen o les gustaría leer; para qué leen; con que frecuencia e intensidad lo hacen. Conforme a las respuestas a estos interrogantes, la biblioteca podrá construir acertadamente los perfiles de sus usuarios, seleccionar el material de lectura adecuado y brindar servicios conformes a las reales demandas de sus usuarios, adaptándose a los espacios y a los tiempos de las lectoras

Los porcentajes de los resultados demuestran que la mayoría de las encuestadas leen más diarios y revistas que libros. Es de destacar como dato positivo, que comentaron a los encuestadores, que gustan leer los suplementos culturales. Las entrevistadas, que usan el soporte electrónico, lo hacen para leer diarios, en segundo lugar revistas, pero un porcentaje muy bajo lo emplea para leer libros.

En cuanto a la pregunta de cuántos libros leyó en el último año, si sólo se consideran los porcentajes de los libros leídos en su totalidad, el porcentaje es bastante bajo, sin embargo si se tiene en cuenta los libros que leyeron parcialmente y los que consultaron, los porcentajes se elevan

considerablemente. Es de señalar que la relectura es una práctica casi inexistente.

Con respecto a los tipos de lectura mas requeridos, los preferidos son en primer lugar Actualidad y Autoayuda. Recién en un tercer lugar Literatura, seguido por un porcentaje muy cercano, por Técnicas y Artesanías, dato importante para la biblioteca a la hora de promocionar la lectura.

Así mismo, es importante tener en cuenta los resultados arrojados al investigar de donde obtienen el material que leen, la mayoría de las mujeres lo obtiene en préstamo por parte de parientes o amigos, otras lo compran, y las que representan el menor porcentaje, lo piden en la biblioteca. En consecuencia ésta tendrá que trabajar para demostrar que puede brindar exitosamente un servicio de variados tipos de lectura e información.

Es de recalcar, con respecto al material que adquieren, adujeron que compran diarios y revistas por tener precios más accesibles que los libros, y por ser inducidas por la publicidad que promociona material opcional con diarios, pero que cuando quieren guardar el material o realizar un regalo especial, compran libros.

Averiguar sobre la posesión y la procedencia de material bibliográfico complementa la información obtenida en el rubro anterior, además se considera muy importante saber que tipo de material de lectura poseen las entrevistadas, como lo atesora, en que cantidad aproximada y como obtiene dicho material la comunidad que se está estudiando.

El resultado de esta indagación dio la pauta de la valoración que la población femenina le da al material bibliográfico, cuál es la forma o el tipo de soporte que prefiere; si lo considera digno de ser adquirido y guardado, atesorado; si estima que es apropiado para ser obsequiado; si es utilizado como medio de comunicación e intercambio entre vecinos y/u amigos; indicó, además, si la comunidad utiliza la biblioteca para obtener material bibliográfico; si asiste a ferias de libros, si es asidua a visitar librerías, si la publicidad sobre libros o los suplementos culturales cumplen su cometido. Todos estos datos son fundamentales para diseñar un plan para reactivar los servicios bibliotecarios, con ciertas posibilidades ciertas de éxito.

En cuanto a los motivos por los cuales las mujeres de la comunidad estudiada leen, estos son principalmente por placer, esto se debe indudablemente a que se trata de un segmento que ya ha concluido sus estudios, y que en un gran porcentaje ya no trabaja, o nunca los hizo, en relación de dependencia.

Con respecto a los no lectores, para el diseño de un plan de promoción a la lectura, es imprescindible saber por que no leen, si la causa es por que no tienen materiales de lectura; no tienen dinero; no tienen tiempo; o no saben. Incluso es muy importante saber a ciencia cierta, que si bien no leen, si les gustaría hacerlo, y en ese caso que tipo de material, que temas y por qué razón. Sólo conociendo estas causas se pueden programar acciones efectivas, tendientes a revertir los motivos que privan a muchos miembros de la

comunidad de una vida plena y de una participación activa y productiva en beneficio propio y de toda la sociedad.

Según los resultados de la encuesta, sólo un mínimo sector de las mujeres que no leían, dijeron que no tienen interés en empezar a hacerlo. El dato alentador es que del sector de las no lectoras, la mayoría dijo que tenían interés en revertir esta situación. En cuanto a los temas que les interesarían leer son muy similares a los intereses del sector de las lectoras, correspondiendo el mayor porcentaje el de los temas de Autoayuda, y Literatura en segundo lugar. Prácticamente la totalidad de este segmento, manifestó que prefería comenzar a leer material impreso, y en porcentajes similares se manifestaron las preferencias tanto por libros, como diarios o revistas.

En cuanto a las causas que motivan que no lean, la gran mayoría dijo que era por Falta de Tiempo, seguido por Falta de Materiales, dato este especialmente importante a tener en cuenta por la biblioteca.

Si bien no está plasmado en los porcentajes de la encuesta, se considera importante dejar constancia de la impresión recogida por los encuestadores, respecto a las entrevistadas que respondieron que no leen y que tampoco tienen interés en hacerlo. Este sector tiende a justificar la falencia de no leer, hasta se podría decir que sienten algo de vergüenza por no hacerlo. También se ha detectado que en su mayoría son personas con poco incentivo y creatividad, personas extremadamente prácticas que asocian la lectura solo con la literatura, a la que consideran poco productiva.

El segundo rubro, **Relación Institucional con las Bibliotecas Populares**, apuntó a indagar sobre el concepto que la población femenina encuestada tiene sobre las bibliotecas; cuál es la proporción de las que son socias de alguna biblioteca o que la utilizan por algún motivo; si saben sobre la existencia de la biblioteca Popular Emilio Moya Gil; qué actividades debe desarrollar la biblioteca que sean del agrado de la comunidad y por qué. La información recabada en este rubro permite reformular la misión y la visión de la biblioteca, conforme a las expectativas de la comunidad en la que está inserta.

Por otro lado, los servicios y las actividades a emprender por la biblioteca, serán las que la gente necesita y no las que la biblioteca supone que son necesarias. De esta manera las relaciones entre biblioteca y comunidad serán más amigables, y los objetivos a formular serán coincidentes con los objetivos de la comunidad.

Es preocupante el bajo porcentaje que corresponde a las mujeres que son socias de alguna biblioteca, y mucho más alarmante, que de ese porcentaje menos de la mitad lo es de la Biblioteca Moya Gil. Así mismo, es importante tener presente que la gran mayoría usa la biblioteca para sus hijos o para sus nietos, muy pocas lo hacen para uso personal. Esto es coincidente con las respuestas dadas a la pregunta que es una biblioteca popular para usted, a la que la gran mayoría respondió, que consideraban que era un Lugar de lectura y consulta de niños y jóvenes.

Es de interés tener en cuenta que un alto porcentaje de las encuestadas dijeron estar interesadas en asistir a cursos y talleres que la biblioteca les pudiera

ofrecer. Los resultados son mucho más alentadores en el caso de las respuestas a la pregunta si asistirían a actividades culturales y recreativas, a la que prácticamente todas las encuestadas, inclusive las no lectoras, respondieron en forma afirmativa. Es de destacar el beneplácito que manifestaron con respecto a participar en actividades dirigidas a los niños.

El tercer rubro está destinado a recabar datos **De Carácter Socio-Económico**, pues se considera que la lectura es una práctica que está determinada por condiciones sociales, económicas y culturales. La mera alfabetización no constituye sino la precondition de la lectura, ello nos conduce al gran papel que cabe a las bibliotecas, especialmente a las populares, dado el rol que desempeñan en la pos-alfabetización, la educación permanente y el desarrollo del hábito de la lectura, desempeñando en consecuencia una función importante y única en la elevación de los niveles de vida y la superación de la pobreza, y un factor esencial para promover la paz y la democracia. Un estudio de la comunidad no está completo sino se recaba información sobre la edad; nivel de escolaridad; entorno familiar; ocupación; uso del tiempo libre, debido a que todos estos factores impactan en los gustos y prácticas lectoras

Con referencia a la edad, la mayoría de las mujeres interrogadas, tienen más de 40 años. Todas las encuestadas están alfabetizadas, lo que entre los motivos por los que no leen, no figura que es por que no saben leer. Muy pocas mujeres de esta comunidad no tienen el secundario completo. Los porcentajes de la edad y los del nivel de escolarización, coinciden con los bajos porcentajes de las respuestas a la pregunta si está terminando o cursando alguna carrera. Esta situación, también tiene que ver con el bajo porcentaje de las que leen por razones de estudio.

Es alto el porcentaje de mujeres que no desarrolla tareas fuera de las que realizan en su hogar. Es de señalar, que en estos casos, contestaban que no trabajaban, que solo eran amas de casa, no considerando al trabajo doméstico como un verdadero trabajo. Un dato adicional aportado por los encuestadores, es que a esto contribuye a que hay un gran número de jubiladas.

Se investigó sobre el empleo del tiempo libre, ya que este es un importante espacio para lectura, y es conveniente saber si la gente lo entiende así y lo aprovecha, en caso contrario la investigación brinda los datos necesarios para proponer la lectura como una muy buena opción para el esparcimiento y el ocio y hacer ver la posibilidad de que puede ser un buen complemento de las otras actividades que las personas eligen para desarrollar en su tiempo libre.

Es de señalar, que leer no ocupa los primeros lugares entre las elecciones de actividades para el tiempo libre, que sin embargo lo ocupan ver TV y Actividades Manuales. Si bien los porcentajes de las horas que ven TV no son muy altos, es una actividad importante en la vida de mujeres, que ven principalmente programas dedicados a la mujer, novelas y noticieros.

La gran mayoría de las encuestadas tienen hijos, y estos se encuentran en edad escolar, lo que se explica por que motivo usan las bibliotecas, es para

ayudarlos en sus tareas. La biblioteca tiene que trabajar en cambiar el concepto que sus servicios solo son para los estudiantes.

Es de destacar, que muchas son abuelas, que cuidan a sus nietos, y un dato importante, es que la principal actividad para mantenerlos entretenidos, es la narración de historias y cuentos. Estos datos son de especial interés para la biblioteca, cuando piense en las actividades destinadas a los niños, ya que pueden atraer a sus madres y abuelas

Con referencia al cuarto rubro **Uso de las tecnologías de la información y la comunicación**, se consideró importante recabar información sobre la relación que tienen las encuestadas con las nuevas tecnologías

De las encuestadas todas tienen un buen nivel económico, medio y alto, lo que coincide con el alto porcentaje de las que poseen computadora con conexión a Internet. Sin embargo, más de la mitad no usa la computadora. Los motivos que adujeron fueron, en primer lugar que no saben, y en segundo término por que lo les interesa. Pero ante estos datos negativos, es de hacer notar que entre los cursos que les interesa que dicte la biblioteca, se encuentran los de Computación.

Las que manejan la computadora usan Internet, para buscar, principalmente, temas actuales, medicina, cocina y espiritualidad. Muy pocas tienen grupos sociales, pero si redes sociales, muy bajo es el porcentaje de las que tienen un blog, sin embargo son muchas más las que los consultan. Es considerable el porcentaje de las que chatean, y muchas más las que tienen correo electrónico, que en un 95% manifestaron que deseaban mantener contacto con la biblioteca a través de este medio, información por demás positiva.

Para finalizar, se puede decir que los datos obtenidos en la presente investigación permiten, además de dar los fundamentos para una política bibliotecaria, justificar las acciones a emprender para promover la lectura y captar como usuaria a la población femenina de Villa América, a la Biblioteca Popular Emilio Moya Gil.

Por otra parte, la información obtenida contribuye a que los objetivos que sean formulados por la biblioteca, sean factibles de alcanzar, ya que estarán fundados en las características de la realidad social, económica y cultural de la población con la que se va a trabajar, y no basados en meras suposiciones o en la experiencia de otros lugares, que inevitablemente llevan al fracaso de cualquier acción que se emprenda.

Se estima que la encuesta realizada fue algo extensa, pero se puede alegar en su defensa, que se ha tratado de cubrir toda la información que se considera necesaria para la formulación de un buen plan de acción, evitando que sólo sea un intento más, que lleve a resultados de poco o ningún provecho, o lo que es peor que sea contraproducente.

La Biblioteca Emilio Moya Gil, conforme a la información recabada, tiene mucho trabajo que realizar para lograr las metas propuestas, sin olvidar que estas son más fáciles de alcanzar en colaboración con otras instituciones de la comunidad. En su caso particular, con la Unión Vecinal, con la que comparte el edificio, además tener en cuenta el Centro de Jubilados, la Iglesia y las escuelas de la villa.

También debe tener en cuenta coordinar su accionar con instituciones que han manifestado su voluntad de colaboración, como es el caso de la Secretaría y Dirección de Cultura de la Municipalidad de la Ciudad de San Juan, la Federación de Bibliotecas Populares, el Instituto Superior de Bibliotecología Mariano.

