

# Tecnologías de la información y comunicación, competencia en información e inclusión social en la biblioteca pública: un estudio en la Biblioteca Parque de Manguinhos

---

## Resumen

Este estudio aborda el tema de la alfabetización en información con el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las bibliotecas públicas, teniendo en cuenta la formación del ciudadano/usuario y el rol de los bibliotecarios. Otro tema destacado en el estudio es la relación entre la biblioteca pública y su comunidad local, enfocando las nuevas tendencias de la literatura sobre esta relación. El estudio empírico se centró en una experiencia reciente en la ciudad de Río de Janeiro –en la Biblioteca Parque de Manguinhos–, que atiende a barrios que se caracterizan por altas tasas de pobreza y violencia. Se realizaron entrevistas con los directores y bibliotecarios y, además, se aplicaron cuestionarios a los usuarios. Los análisis de los datos muestran que los usuarios tienen un gran interés por el uso de la Internet. Los datos revelan también que algunas de las iniciativas de la biblioteca parecen estar contribuyendo al desarrollo de la competencia en la información del usuario y al fortalecimiento de los lazos entre la comunidad y la biblioteca. Los datos también indican, sin embargo, que algunos tipos de demandas de los usuarios no están siendo consideradas. Del mismo modo, los datos sugieren que la participación de la comunidad en la biblioteca podría ser intensificada y diversificada.

**Palabras clave:** biblioteca pública, tecnología de información y comunicación, alfabetización informacional, biblioteca pública y comunidad, Biblioteca Parque.

## Resumo

Este estudo focaliza o tema da competência em informação com o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) em bibliotecas públicas, considerando a formação do cidadão/usuário e a atuação do profissional bibliotecário. Outro aspecto destacado no estudo é a relação entre a biblioteca e a comunidade local, apresentando as novas tendências identificadas na literatura sobre esta relação. O estudo empírico focalizou uma experiência recente – a Biblioteca Parque de Man-

### **Aline Gonçalves da Silva**

Maestría en Ciencias de la Información  
Instituto Brasileiro de Informação em  
Ciência e Tecnologia,  
linegonsi@yahoo.com.br

### **Gilda Olinto**

Doctorado en Comunicación y Cultura –  
Universidade Federal do Rio de Janeiro  
(UFRJ), gilda@ibict.br

Recibido: 25/08/2014 Aceptado: 16/03/2015

**Cómo citar este artículo:** Silva, A. G. da, & Olinto, G. (2015). Tecnologías de la información y comunicación, competencia en información e inclusión social en la biblioteca pública: un estudio en la Biblioteca Parque de Manguinhos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(3), 201-212. doi: 10.17533/udea.rib.v38n3a05

guinhos-, que atende a bairros da cidade do Rio de Janeiro que se caracterizam por altos índices de pobreza e violência. Entrevistas foram realizadas com gestores e bibliotecários, e 81 questionários foram aplicados nos usuários. As análises dos dados mostram grande interesse do usuário pela Internet e o uso intenso e autônomo desta tecnologia, assim como revelam algumas iniciativas da biblioteca que parecem estar contribuindo tanto para o desenvolvimento da competência em informação do usuário quanto para o fortalecimento dos laços da biblioteca com a comunidade. Os dados também indicam, entretanto, que alguns tipos de demandas e interesses relacionados ao desenvolvimento da competência em informação não estão sendo contemplados por ações específicas. Da mesma forma, os dados sugerem que o envolvimento da comunidade na biblioteca poderia ser dinamizado e diversificado.

**Palavras-chave:** biblioteca pública, tecnologias de informação e comunicação, competência em informação, comunidade e biblioteca, Biblioteca Parque.

## Information and Communication Technologies, Competence in Information and Social Inclusion in Public Libraries: A Study of Biblioteca Parque de Manguinhos Library Park

### Abstract

This study addresses the topic of information literacy using information and communication technologies (ICTs) in public libraries taking into account a citizen/user's training and librarians' roles. Another topic highlighted in this study is a public library-local community relation focusing on new trends in literature regarding this relation. The empirical study focused on a recent experience in the city of Rio de Janeiro – at Biblioteca Parque de Manguinhos Library Park –, which provides service to neighborhoods characterized by high rates of poverty and of violence. We interviewed directors and librarians, and administered a questionnaire to users. Data analyses show that users are greatly interested in using *Internet*. Data reveal that some of the Library's initiatives seem to be contributing to developing users' information competence and strengthening community-library bonds. However, data also indicates that some types of users' demands are not being considered. Likewise, data suggests that the community's participation in the library could be intensified or diversified.

**Key words:** public library, information and communication technology, information literacy, community and public library, Library Park/Biblioteca Parque.

### 1. Introducción

Este artículo está fundamentado en una investigación (Silva, 2012) que tuvo por objetivo conocer la actuación de la biblioteca pública brasileña, en el sentido de asumir nuevos papeles para los cuales es llamada en la contemporaneidad, específicamente en contextos en que las desigualdades sociales son importantes.

Un tema que está aquí abordado es el papel de la biblioteca pública en el desarrollo de la competencia en información, bajo el punto de vista de su relevancia para la formación del ciudadano y del profesional bibliotecario. Otro tema que también se resalta aquí es el de la relación entre la biblioteca pública y la comunidad local, relación que exige actualmente nuevos enfoques y nuevos tipos de actuación.

La competencia en información es definida por Dudziak (2002) como “el dominio sobre el universo informacional, incorporando habilidades, conocimientos y valores relacionados con la búsqueda, el acceso, la evaluación, organización y difusión de la información y del conocimiento” (p. 1). Aunque esta y otras definiciones trasciendan cualquier referencia sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la relevancia del uso de recursos informatizados para el desarrollo de esta competencia es reconocida en diversos estudios nacionales y extranjeros sobre el tema (Dudziak, 2002, 2005; Haschbach, 2002; Lailpet, Moura & Caregnato, 2006; Vitorino, 2009; Capurro, 2009; Freire, Araujo & Silva, 2012).

La biblioteca pública fue seleccionada como escenario para analizar estas cuestiones por ser una institución facilitadora del desarrollo de la competencia en información y del proceso de inclusión social y digital de la comunidad a la que atiende, especialmente en contextos de intensa desventaja social. Fue elegida para este estudio empírico, realizado en una iniciativa inserida en lo que es una nueva propuesta de biblioteca pública: la Biblioteca del Parque de Manguinhos. Situada en una zona de bajo índice de desarrollo humano (IDH), en la Municipalidad de Río de Janeiro, esta biblioteca posee

instalaciones, acervo y recursos de TIC que la convierten en un valioso campo de estudio de la actuación y de las perspectivas del uso de las bibliotecas públicas en el país.

Una fase inicial del estudio se ocupó de observaciones y entrevistas, buscando evidencias sobre la competencia en información a través del uso de las TIC, como un aspecto valorizado en la biblioteca, considerándose las opiniones y la actuación profesional de sus administradores y bibliotecarios. Fueron consideradas, también, las opiniones sobre las relaciones entre la biblioteca y la comunidad y cómo estas relaciones están siendo tratadas en las acciones y programas desarrollados en la biblioteca.

Asimismo, se buscó en este estudio, en una segunda fase, a través de la aplicación de cuestionarios a los usuarios, evidencias sobre sus características sociales, sobre su acceso y uso de las TIC en la biblioteca y fuera de ella, así como indicios de que la biblioteca está siendo, o podrá llegar a ser, un contexto de desarrollo de la competencia en información de esos usuarios, en la solución de sus problemas cotidianos y como un ambiente que contribuye para el desarrollo y organización de la comunidad local atendida por la biblioteca.

## **2. Las TIC y la biblioteca pública contemporánea: nuevas competencias, nuevas relaciones con la comunidad y nuevas atribuciones para el bibliotecario**

Las TIC pueden ser consideradas como recursos que, en principio, contribuyen para el desarrollo de la democracia y para el aumento de oportunidades para los individuos, pues propician el contacto con servicios remotos de utilidad pública, como agencias gubernamentales, puestos de empleo, servicios comerciales y educativos. Este tipo de acceso virtual puede minimizar barreras sociales de acceso a diversos tipos de información y recursos. Sin embargo, las TIC también han sido asociadas a desigualdades sociales en función del acceso desigual a equipamientos y recursos TIC, así como a las desigualdades en la competencia para el uso de esas tecnologías, lo que puede, en verdad, contribuir para el

fortalecimiento de una nueva forma de desigualdad social provocada por ellas.

Algunas evidencias sobre Brasil han mostrado que informaciones y recursos propiciados por las TIC están muy fuertemente asociados a las características sociales de los usuarios: son los niveles más altos de educación y renta los que garantizan los niveles más altos de acceso y uso efectivo de las TIC (Ibge, 2011; Olinto, 2011). En este contexto de desigualdades digitales las bibliotecas públicas pueden asumir un papel destacado, pues a través de ellas los segmentos menos favorecidos tienen oportunidades de adquirir competencias en información, especialmente con el uso de las TIC, para obtener acceso a informaciones relevantes y, a través de ellas, tener mejores oportunidades de vida (Barreto & Paradella, 2008). El papel de las bibliotecas públicas como “instituciones facilitadoras” de la inclusión digital y social ha sido enfatizado por estudiosos (Haythornthwaite, 2007). Aún en los países desarrollados, las bibliotecas públicas son más intensamente procuradas para la obtención de información pública, como por ejemplo e-gobierno, por parte de la población en desventaja social (Belluzzo, Rosetto & Feres, 2008; Estrabrook & Rainie, 2007).

La biblioteca pública contemporánea está invirtiendo con más intensidad en esas funciones sociales de accesibilidad a la información, convirtiéndose en un ambiente especialmente favorable para la inversión en la competencia de la información de los ciudadanos. Posee la información como materia, la tecnología como instrumento y el bibliotecario como mediador, un profesional que, por su actuación diaria, está muy próximo al usuario identificando sus necesidades de información. De acuerdo con la *American Library Association* (1989), las bibliotecas que disponen de acceso gratuito a informaciones ejercen un papel fundamental en la preparación de los individuos de acuerdo con las exigencias de la sociedad de información, resaltando el papel del bibliotecario en la capacitación para el uso significativo de los recursos existentes, a través de un aprendizaje que les será útil a lo largo de la vida.

Waller y McShane (2008) apuntan, en la actualidad, algunos desafíos para las bibliotecas públicas, entre ellos el fortalecimiento de la democracia para el desarrollo de la competencia en información; para la promoción

de la innovación y de la competitividad en la economía digital; para la preservación de la memoria y de la diversidad cultural en el mundo globalizado; y para la garantía de la equidad, del acceso y de la universalidad en el ambiente *on-line*.

Las TIC dieron condiciones para que los servicios de utilidad pública desarrollados en la biblioteca pública se aproximasen a la comunidad a la que sirven. Desde ese aspecto, se puede hacer un paralelo entre la biblioteca pública y la biblioteca comunitaria. De acuerdo con Machado y Vergueio (2010), esta última es creada por la comunidad y la primera es creada para la comunidad, aunque ambas buscan el desarrollo social de la comunidad en la que actúan:

[...] ellas trabajan en el empoderamiento de la comunidad, creando mecanismos para colaborar en el desarrollo social, potencializando los talentos de los individuos y de las comunidades, constituyéndose en espacios públicos dedicados a la emancipación, donde la práctica ciudadana puede aflorar de forma innovadora, creativa y propositiva. (Machado & Vergueiro, 2010, p. 6)<sup>1</sup>

Desde el inicio de la década pasada, y todavía más recientemente, diversos autores de las áreas de la ciencia de la información y biblioteconomía (Durrance & Pettigrew, 2001; Betancur, 2002; Maciel Filho, 2010; IFLA, 2010, 2011; ALA, 2011; Claparols, 2003; Medeiros & Olinto, 2012) llaman la atención frente a la importancia de estrechar las relaciones entre la biblioteca pública y su comunidad para la promoción de debates y foros dedicados a la comunidad; para el acceso a servicios del gobierno, sociales y de información local sobre otros tipos de acceso virtual que puedan ser utilizados por la comunidad; para organizarse política y socialmente y obtener informaciones sin barreras físicas o temporales. Estos abordajes parten del presupuesto de que cualquier comunidad puede prepararse mejor para promover la transformación social cuando está organizada y bien informada.

### 3. La Biblioteca del Parque de Manguinhos como campo de estudio y las indagaciones de la investigación

Inspiradas en el modelo de bibliotecas colombianas, las llamadas Bibliotecas Parque se caracterizan por presentar una arquitectura exuberante, por pretender la acogida y el confort del usuario, por buscar una integración entre actividades de entretenimiento y cultura, por la disponibilidad de equipamientos con TIC de alto nivel –como computadoras, televisores y DVD– y, sobre todo, por buscar su apropiación por la comunidad local. Además de poseer libre acceso a un acervo diversificado y en varios soportes, garantizar el acceso gratuito a Internet. También forma parte del proyecto de esas bibliotecas la oferta de servicios para portadores de necesidades especiales, cuyo objetivo está relacionado con la eliminación de cualquier forma de exclusión del ciudadano para el acceso a la información y a las instalaciones de la biblioteca (Biblioteca, 2009; Fernandez Villavicencio, 2010). Su propuesta es la de ofrecer acceso a la cultura y a la información para comunidades carentes. Según Silvana Meirelles, coordinadora del Programa Más Cultura,

[...] la esencia de la biblioteca parque es ser un elemento cultural vivo. Eso se tiene que reflejar en la arquitectura, en el acervo, en el mobiliario, en los agentes que están trabajando, en los horarios, en la programación de actividades que ofrece en el sentido de atraer jóvenes, niños y adultos, en un intercambio inter-generacional. (Meirelles, 2010, s. p.)<sup>2</sup>

Río de Janeiro fue el primer estado brasileño que construyó las Bibliotecas Parque, seleccionadas para integrar las obras del *Programa de Aceleração do Crescimento (PAC)* en las comunidades carentes. Fue una iniciativa del Gobierno Federal, por medio del programa Más Cultura y del *Plano Nacional do Livro e Leitura* del Ministerio de la Cultura, en conjunto con la Secretaria de Cultura del Gobierno del Estado de Río de Janeiro.

La primera experiencia fue la de la Biblioteca Parque de Manguinhos, inaugurada en 2012, en la zona norte

1 N. del T. Traducción de la cita del portugués al español por el traductor del artículo.

2 N. del T. Traducción de la cita del portugués al español por el traductor del artículo.

de la ciudad de Río de Janeiro. La biblioteca atiende a 16 comunidades o favelas del complejo de Manguinhos, con una población aproximada de 100 000 habitantes. La región fue seleccionada para la instalación de la biblioteca debido a los bajos índices generales de desarrollo humano (IDH), sus bajos resultados en los indicadores educacionales (IDEB) y por presentar un alto índice de violencia. El gobierno federal invirtió en esta biblioteca 2,5 millones BRL en instalaciones, acervo y equipamiento de informática. La biblioteca posee 27 000 títulos de libros y 40 computadoras con libre acceso a la Internet, además de diversos equipamientos multimedios. El equipo de empleados se compone por 36 personas, entre administradores, bibliotecarios y productores culturales.

La Biblioteca Parque de Manguinhos fue seleccionada como campo de estudio para esta investigación por las características descritas anteriormente, en especial por su esfuerzo en la democratización de la competencia en información con uso de las TIC en el desarrollo de las relaciones con la comunidad, por atender a una comunidad carente y por poseer características de instalación, acervo y oferta de equipamientos de computación favorables a la observación de los temas que motivan esta investigación.

Las cuestiones levantadas sobre las relaciones de la biblioteca con la comunidad y sobre la competencia en información con el uso de recursos TIC son las siguientes:

- ¿En qué medida la visión de los profesionales que trabajan con la administración de esta nueva experiencia de la biblioteca pública brasileña –la biblioteca parque–, revela una visión contemporánea de esta institución como agente de democratización del acceso a la información, a la cultura, a la inclusión digital y al desarrollo comunitario?
- ¿En qué medida la competencia en información del bibliotecario es un aspecto valorizado por los administradores y por los propios bibliotecarios, valorización que pueda estar expresa en la concepción, en la forma de actuación de la biblioteca y en la formación de este profesional?
- ¿Cuál es el perfil social del usuario y en qué medida tiene en la biblioteca oportunidad de utilizar las TIC para desarrollar su propia competencia en información, de manera que esté preparado

para actuar en la sociedad contemporánea, contribuyendo con su educación continuada y su participación como ciudadano?

## 4. Características y análisis de los datos

Como instrumentos para la recolección de datos fueron utilizados los siguientes recursos metodológicos: observación, entrevistas aplicadas a administradores y bibliotecarios y cuestionarios aplicados a los usuarios.

### 4.1. Las entrevistas con administradores y bibliotecarios

Los conceptos que guiaron la elaboración y el análisis de las entrevistas están contenidos en las preguntas planteadas anteriormente (Silva, 2012), aunque los análisis aquí presentados implican específicamente dos temas centrales: la concepción de la biblioteca pública como lugar de desarrollo de la competencia en información con el uso de las TIC y la concepción de las relaciones biblioteca-comunidad.

*La concepción de la biblioteca como lugar para el desarrollo de la competencia en información con énfasis en el uso de las TIC.*

De un modo general, las entrevistas con los administradores y bibliotecarios revelaron que el tema de la competencia en información todavía está siendo trabajado en el nivel de planificación, pero no se destaca en proyectos y acciones específicas o como tarea principal de los bibliotecarios.

El perfil de los cinco bibliotecarios que actuaron en la biblioteca es el de jóvenes recién egresados de la facultad, aún sin una formación de posgrado. En respuesta a las indagaciones sobre las oportunidades de capacitación profesional en el trabajo, los bibliotecarios informaron que estas se concentran en el uso del sistema de *Alexandria*<sup>3</sup>.

3 *O sistema ALEXANDRIA ON LINE* es un administrador de bibliotecas que integra y automatiza todas las funciones de la biblioteca (adquisición, catalogación, circulación, investigación, control de periódicos, estadísticas), desarrollado de acuerdo con los estándares biblioteconómicos. Posee telas amigables, interactivas y auto-explicativas; y acompaña la documentación detallada para facilitar el uso del sistema. Recuperado de <http://www.alexandria.con.br/>

La actuación de los bibliotecarios que se ocuparon del uso de la computadora se concentró más en la solución de las dudas operacionales de los usuarios. Pese a que afirman que frecuentemente auxiliaron a los jóvenes usuarios en búsquedas por la Internet, relacionadas a la investigación escolar, sus atribuciones como mediadores de la competencia en información fueron consideradas por ellos mismos como limitadas y eventuales: “cuando hay oportunidad y hay necesidad”. Destacaron su papel como socio-educadores, regulando el uso de las computadoras y el comportamiento de los usuarios, adaptándolos al uso civilizado y respetuoso del ambiente, considerado por ellos como un gran desafío, presentado al equipo de empleados de la biblioteca en el momento de su implementación.

Según la Superintendente de Cultura del Estado, las atribuciones de los bibliotecarios se concentraron en la atención a las solicitudes del usuario y en el control de los préstamos de libros; aunque el director de la Biblioteca Parque de Manguinhos encomendó a los bibliotecarios el desafío de actuar más activamente en la mediación de las preferencias y elecciones de los usuarios.

Sobre el uso de los recursos TIC por los usuarios, los bibliotecarios evalúan que este se concentra en actividades de entretenimiento y en la comunicación: juegos y sitios de relacionamiento. En suma, por el conjunto de relatos obtenidos en las entrevistas, se puede concluir que hay poca inversión en el tema específico de la competencia en información con el uso de las TIC, tanto como foco de la actuación de los bibliotecarios, como foco de las acciones de la biblioteca junto a los usuarios.

#### *Relación biblioteca-comunidad*

Como aspectos positivos de la Biblioteca de Manguinhos que contribuyen para la dinamización de la relación con su comunidad se puede resaltar, en primer lugar, la existencia de una sala de la comunidad, en los modelos de las Bibliotecas Parque colombianas, –espacio destinado y utilizado para la promoción de actividades por parte de miembros y grupos de la comunidad–, que es bastante utilizada. Además, diversas actividades de la biblioteca buscan sistemáticamente involucrar a la comunidad, actividades como la promoción de diversos tipos de eventos culturales que movilizan a la comunidad. Sumándose a ello, se percibió en el período de la

observación, que la comunidad se siente muy cómoda como para manifestar sus demandas y transitar por el local. La biblioteca establece restricciones mínimas a la visita y, pese a que se registre la frecuencia, no se hace un registro de los usuarios, lo que, según el director, es una opción para evitar cualquier tipo de incomodidad a la frecuencia por parte de la población de una región caracterizada por intensa actividad marginal, especialmente por el tráfico de drogas.

El acceso gratuito a Internet, las películas disponibles y los proyectos culturales de música, poesía y saraos poéticos son aspectos destacados en las entrevistas con los administradores y bibliotecarios como atractivos para la participación comunitaria. El horario de funcionamiento expandido también se ve como un medio para que la biblioteca esté más disponible a la comunidad. Según los bibliotecarios, sus acciones para dar información a los usuarios, así como la mediación en la búsqueda de información, le otorgan a esta biblioteca el estatus de centro de información para la comunidad.

La biblioteca, de hecho, está siendo muy utilizada. El informe anual de la biblioteca indica que más de 100 000 personas fueron registradas como visitantes en un período de menos de dos años (desde abril de 2010 hasta diciembre de 2012), destacándose el préstamo de libros: casi 30 000 ítems en el mismo período. Pero las entrevistas revelan que con relación a la existencia de mecanismos que garanticen la participación de la comunidad en la planificación de las acciones de la biblioteca, estos son limitados. Como ejemplo se puede citar la información obtenida sobre la política de formación y desarrollo de colecciones para la biblioteca que es enteramente planificada y ejecutada por la Secretaría de Cultura.

#### **4.2. El cuestionario aplicado a los usuarios**

El otro momento de la investigación estuvo dirigido a los usuarios y fundamentado en la aplicación de cuestionarios, objetivando diagnosticar, en las características de este grupo social, el uso que se hace de la biblioteca y algunos aspectos del uso de las TIC, que podrían contribuir para el desarrollo de su competencia en información dentro del ambiente de la biblioteca.

Los datos fueron levantados entre el 30 de septiembre de 2011 y el 11 de enero de 2012, fueron contemplados

participantes usuarios con más de 11 años de edad. No se pretendió trabajar con una muestra representativa de los usuarios, pero sí, en el sentido de aproximarse a la representatividad, la aplicación ocurrió en diferentes días de la semana y en diferentes períodos del día –mañana y tarde–. En total fueron aplicados 81 cuestionarios.

### Características generales de los usuarios

El perfil etario de los usuarios fue predominantemente de jóvenes de hasta 29 años, donde el 60 % de los que respondieron tienen una edad entre 11 y 19 años. Son, por lo tanto, jóvenes que están asistiendo a la escuela primaria o secundaria. Predomina el sexo masculino –60,5 % de los entrevistados–, lo que puede deberse al mayor interés que tienen los jóvenes por el uso de Internet en lugares públicos, como *lan houses*.

Otro aspecto interesante que se puede resaltar es la composición racial de los entrevistados, información obtenida a partir de la auto-clasificación en pregunta abierta: se considera que el 80 % de los entrevistados pertenecen a la raza negra, morena o parda. Esta constatación evidencia la asociación entre composición racial y zonas urbanas de nivel socioeconómico bajo. El nivel educacional típico de las madres de los entrevistados es la primera fase de la enseñanza fundamental –hasta 4.º año–.

Al mencionar a los usuarios que frecuentan la biblioteca se puede verificar también el hecho de que pertenezcan a la comunidad local: 87 % de los entrevistados viven en la comunidad de Manguinhos, mientras que los demás viven en las cercanías, especialmente de Ben-

fica, Triagen y Jacarezinho, comunidades con un perfil social semejante.

Un último aspecto que se puede destacar sobre el ambiente socio técnico de los usuarios es el hecho de que la biblioteca no es, para la gran mayoría, el único local de uso de computadoras y de acceso a Internet. El 72,5 % de los entrevistados dijeron que tienen acceso a la computadora en otros locales, el 66,7 % en sus casas y el 22,2 % en *lan houses*. Para el 84,1 % de los que utilizan la computadora en casa, el acceso se da a través de conexión de banda ancha.

### Actividades en la biblioteca y en la computadora: usos, preferencias y demandas

El espacio más disfrutado de la biblioteca es el de las computadoras, tanto en la planta baja como en el primer piso. La diferencia es que en la planta baja las computadoras son más usadas para estudio e investigación y en el primer piso para entretenimiento y diversión.

El uso de la computadora es la gran motivación del uso de la biblioteca. Inquiridos en pregunta abierta sobre el motivo por el cual generalmente van a la biblioteca, la respuesta típica es, con sus palabras, “usar la computadora” y “acceso a Internet” (50 %). Solo el 10,34 % informa como principal motivación para la frecuencia el estudio y el trabajo escolar. Otras razones que llevan al visitante a la biblioteca están relacionadas con el entretenimiento y la interacción –juegos, películas y redes sociales (20,69 %)–. Las motivaciones principales relacionadas con el acceso a otros tipos de información para estudio o necesidades de la vida cotidiana son menos frecuentes, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1 – Principal motivo para asistir a la biblioteca

“La mayoría de las veces usted viene a la biblioteca para: ___”		
Tipo de Motivación	Frecuencia	%
Trabajar en la computadora, acceso a Internet	29	50,00
Jugar, ver películas, dibujar en la computadora, tener distracción, encontrar amigos, Redes Sociales	12	20,69
Ver noticias, abrir e-mail, buscar más conocimiento, ver sobre concursos, leer periódicos	7	12,07
Estudiar, hacer trabajo escolar	6	10,34
Otros	4	6,90
Total	58	100,00

Nota: No Respondieron = 23

Las principales motivaciones para el uso de la computadora, identificadas a través de pregunta abierta, fueron “investigación en el Google”, “ver mapas” y “navegar en Internet” (40,58 %). Otras motivaciones de aquellos que utilizan computadora incluyen el interés en las redes sociales, las actividades de entretenimiento y diversión (34,78 %). Algunos pocos indican el uso de la computadora para asuntos relacionados con necesidades de la vida cotidiana, específicamente aquellos relacionados con la obtención de empleo, como envío de currículo e informaciones sobre concursos (7,25 %).

La solicitud de ayuda para el uso de la computadora es baja: solo el 14 % pide ayuda para operar la computadora y apenas el 11 % para investigación en Internet, es decir, que las categorías profesionales involucradas en este auxilio no son bien identificadas por los usuarios. Según aquellos que están acostumbrados a pedir ayuda, los “empleados”, por lo general, es la categoría más mencionada (69,6 %). El bibliotecario, como profesio-

nal requerido para tal función, solo fue mencionado por el 17,1 % de los entrevistados. La recepcionista, el guardia de seguridad y los amigos son otras categorías con las que se refieren a aquellos a los que acuden para pedir ayuda. Este dato llama la atención por la inexistencia de un sector de informaciones dedicado a la atención de necesidades de los usuarios, para lo cual la competencia específica del profesional bibliotecario tendría que ser identificada. Guiar al usuario en la obtención de fuentes de información en Internet no se tiene en cuenta como una tarea asociada a este profesional, lo que corresponde con la información obtenida en las entrevistas.

El uso autónomo de la computadora por el usuario, dispensando la colaboración, es otro aspecto observado en respuesta a la pregunta que quiso identificar la auto-evaluación del usuario sobre su conocimiento de la computadora, conforme a la Figura 1, que se muestra a continuación:

Figura 1 - Autoevaluación del conocimiento de la computadora

### ¿Cómo evalúa usted su conocimiento de la computadora?



Nota: Total de respuestas = 80 No respondió = 1

La autonomía del usuario puede, de hecho, deberse a las diversas iniciativas de la biblioteca, como el curso de introducción a la informática, ofrecido cuando la biblioteca fue inaugurada, y a través de los talleres que usan las TIC como herramienta de trabajo, como es el caso del laboratorio de narrativas digitales, los talleres de *games* y animación que exigen un aprendizaje en TIC.

En estos programas, la competencia en información es promovida en el contexto de las habilidades específicas requeridas para los talleres.

Mientras que, concordando con la idea de que la autonomía en el uso de la computadora puede resultar por la falta de un proyecto dedicado al desarrollo de la com-



petencia en información con el uso de las TIC, el interés de profundizar en conocimientos de informática fue la sugerencia más mencionada en la pregunta abierta sobre actividades que a ellos les gustaría que fuesen ofrecidas por la biblioteca, conforme a lo que muestra la

Tabla 2. Además de la informática, las áreas de artes y formación técnica complementaria son también apuntadas con cierta relevancia.

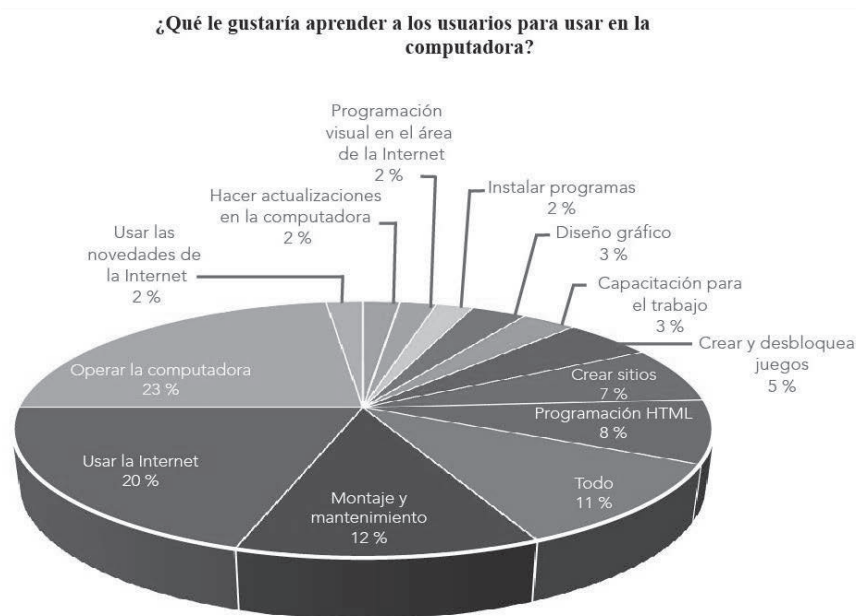
Tabla 2 – Servicios, actividades o talleres que a los usuarios les gustaría que la biblioteca ofreciera.

“¿Cuáles servicios, actividades o talleres le gustaría a usted que la biblioteca ofreciera?”		
Actividades	Frecuencia	%
Informática	15	26,79
Actividades musicales	10	17,86
Artes	6	10,71
Formación complementaria	6	10,71
Cursos de formación profesional	5	8,93
Otros	5	8,93
Entretenimiento	4	7,14
Deporte	3	5,36
Lectura	2	3,57
Total	56	100,00

Nota: No respondieron =25

En lo que se refiere a las competencias en el uso de la computadora sugeridas para ser promovidas en el ambiente de la biblioteca, llama la atención la diversidad de tipos de habilitaciones mencionadas, lo que por un lado apunta a lagunas identificadas y, por otro, indica la familiaridad de esos jóvenes con los temas implicados.

Figura 2 - ¿Qué es lo que a los usuarios le gustaría aprender para usar en la computadora?



Nota: Total de respuestas= 59 No respondieron=22

Yendo al encuentro de las informaciones obtenidas en las entrevistas con los bibliotecarios, preguntas específicas del cuestionario sobre el uso de la computadora de la biblioteca sobre el apoyo a la investigación escolar revelan que este uso es expresivo y cuenta con el apoyo de los bibliotecarios, que actúan en la mediación de esta actividad.

A pesar de que el informe anual de actividades de la biblioteca contabiliza un número significativo de préstamos –casi 30 000 hasta mediados de diciembre de 2011–, los usuarios entrevistados no revelaron un fuerte hábito de lectura y de préstamo domiciliario de libros. La lectura en la biblioteca es mencionada como eventual para la gran mayoría (59,4 %), pero solo el 17,2 % tiene por costumbre leer en la biblioteca y solo el 6,1 % de los entrevistados lleva libros a casa con frecuencia. Cuando leen, la preferencia es variada, la Saga de Crepúsculo fue la obra más citada. Sin embargo, fueron pocos los que mencionaron títulos específicos de libros que leyeron, aunque, frecuentemente, mencionaron temas como Historia.

#### *Aspectos de la relación biblioteca-comunidad*

Las respuestas obtenidas a la pregunta sobre la contribución de la biblioteca para la comunidad están concentradas en la idea de “ocupar a los jóvenes” (31 %), evitando el contacto con la criminalidad. Los entrevistados consideran que la biblioteca “evita que los jóvenes permanezcan en las calles”, “aleja a los jóvenes de la criminalidad”, “ocupa a los niños”. El acceso gratis a Internet también fue bastante mencionado (12,1 %), lo que muestra una vez más el valor de las TIC para los jóvenes. Pero aparece, en proporciones menores, como contribuciones de la biblioteca para la comunidad, el hecho de ser un local para estudio, una oportunidad de mejoría en la calidad de vida de los habitantes y como lugar de acceso a la información.

Los usuarios fueron también inquiridos sobre el uso de la biblioteca para la obtención de información sobre las necesidades de su cotidianidad. Solo el 50 % de los entrevistados consideran que utilizan la biblioteca para esa finalidad, las menciones más frecuentes se refieren a la búsqueda de información sobre salud y empleo, y la Internet es la principal fuente utilizada en la procura

de esta información. Pocos fueron los que mencionaron a los bibliotecarios o a otro recurso disponible en la biblioteca para la satisfacción de este tipo de necesidades.

## 5. Conclusiones

Iniciamos este trabajo trayendo a colación dos temas que se destacan actualmente en el contexto de las bibliotecas públicas, especialmente aquellas que actúan en comunidades que presentan bajos índices de desarrollo social: 1) el tema de la competencia en información, destacando el uso de las TIC como dimensión de esta competencia a ser desarrollada tanto entre usuarios como entre bibliotecarios; 2) el tema de la relación biblioteca-comunidad, también enfatizando el papel de las TIC en el desarrollo de esta relación.

Los datos que fueron obtenidos, en las varias etapas de la investigación, mostraron que de hecho una nueva concepción de biblioteca pública está experimentándose en Manguinhos, a través de varios tipos de características y acciones. Son ejemplos de esta nueva biblioteca: la existencia de una sala para la comunidad, las normas de ingreso que le dan prioridad a principios de ciudadanía, invitando al uso del acervo y recibiendo a todo tipo de usuarios. De la misma manera, contribuyen para el desarrollo comunitario las actividades que se realizan en los laboratorios que objetivan la generación de contenido cultural localmente producido, con énfasis en la utilización de recursos TIC, como es el caso del laboratorio de las Narrativas Digitales. Con un rico acervo de obras de la literatura mundial y nacional, la biblioteca presenta números altos de visitas y préstamos.

A pesar de las características descritas anteriormente, no se destacaron evidencias de que la comunidad se involucrase sistemáticamente en las acciones de la biblioteca, como elección de las actividades, estas son aún planificadas y ejecutadas por órganos superiores, sobre todo por la Secretaría de Cultura del Estado.

En lo que se refiere a la competencia en información, no fue detectada por parte de los administradores ni de los bibliotecarios como una acción consistente y traducida en proyectos. Estos últimos profesionales son jóvenes recién salidos de la universidad, y aunque actúen con-

sistentemente en la interacción con el usuario –en el control de los préstamos y apoyo a la investigación escolar–, no tienen como función principal la mediación del uso de las fuentes de información con los recursos TIC, ni visualizan perspectivas de capacitación profesional en este sentido. Los bibliotecarios entrevistados demuestran valorizar su papel de socio-educadores, regulando el uso de las computadoras y el comportamiento de los usuarios.

El análisis del uso de la biblioteca por parte de los usuarios muestra que las computadoras son la gran motivación para el uso de esta. Sin embargo, este uso está concentrado en la comunicación interpersonal y en el entretenimiento. Los datos sugieren también que el uso autónomo de las TIC, identificado en las respuestas de los usuarios, reflejan, en verdad, la ausencia de proyectos y profesionales en la orientación de su capacitación, pues el interés en el aprendizaje de diversos tipos de recursos TIC es claramente demostrado en la investigación.

Debido a este conjunto de evidencias, se sugiere aquí una actuación de esta nueva experiencia de biblioteca pública que contemple el desarrollo de la competencia en información de los usuarios, con el fin de dar una preparación mejor para lidiar con el enorme stock de información en diferentes formatos. En este ámbito, se puede destacar la participación del bibliotecario preparado para eso, actuando como mediador en la selección de contenido de la investigación virtual.

La actuación de la biblioteca en el sentido de atención a las necesidades de la vida diaria de la comunidad, así como el foco en los temas relacionados con el desarrollo comunitario, en sus diversos aspectos, además de que la comunidad debería involucrarse en la planificación de las actividades de la biblioteca, son otras sugerencias que se presentan a esta nueva experiencia de biblioteca a partir de las evidencias aquí relatadas.

## Agradecimientos

Agradecemos al *Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)* por el apoyo a este proyecto de investigación.

## Referencias

1. American Library Association. (1989). *Report of the Presidential Committee on Information Literacy: Final Report*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>
2. Barreto, A. M., Paradella, M. D., & Assis, S. (2008). Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. *Ci. Inf., Brasília*, 37(1), 27-36.
3. Belluzzo, R. C. B., Rosetto, M., & Feres, G. G. (2008). *A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil*. Con apoyo institucional de *International Network for the Availability y Scientific Publications (INASP)*. Bauru: Cá entre Nós.
4. Betancur, A. (2002). La biblioteca pública en la perspectiva del desarrollo local: una estrategia para la democracia. En *68th IFLA Council and General Conference*. Glasgow, Scotland.
5. Betancur, A. (2002). Un lugar en el mundo: los servicios de información local en la biblioteca pública. *Métodos de Información*, 9(51).
6. Capurro, R. (2009). Digital Ethics. En *Global Forum Civilization and Peace*. The Academy of Korean Studies and Korean National Academy. UNESCO (Eds.) (pp. 207-216). Seúl, Corea.
7. Claparols, E. O. I. (2003). Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. *Anales de Documentación*, (6), 203-220.
8. Dudziak, E. (2002). A Information Literacy: uma revolução silenciosa: diferentes concepções para a competência em informação. En *Congresso Brasileiro De Biblioteconomia E Documentação, Fortaleza, CE: FEBAB* (pp. 1-15). São Paulo, Brasil.
9. Dudziak, E. (2005). Competência em Informação: melhores práticas educacionais voltadas para a Information Literacy. En *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação* [1 CD-ROM]. FEBAB. Curitiba, Brasil.
10. Durrance, J. C., & Pettigrew, K. E. (2001). Toward context-centered methods for evaluating public library networked community information initiatives. *First Monday*, 6(4).
11. Fernandez-Villavicencio, N. G. (2010). *Bibliotecas Parque de Medellín o como poner en su sitio a un bibliotecário 2.0. Bibliotecarios 2.0: experimentación y aprendizaje*. Recuperado de <http://www.nievesglez.com/2010/08/bibliotecas-parque-de-medellin-o-como.html>

12. Freire, I., Araujo, W. J., & Silva, A. L. A. (2012). Tecnologias para competências em informação na web. *Encontros Bibli*, 17(35), 7-10. Recuperado de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/issue/view/1932/showToc>
13. Hatschbach, M. H. de L. (2002). *Information literacy: aspectos conceituais e iniciativas em ambientes digitais*. Rio de Janeiro, 2002. Dissertação (Maestría en Ciencia de la Información). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT - UFRJ/ECO.
14. Haythornthwaite, C. (2007). *Social Facilitators and Inhibitors to Online Fluency*. En *Hawaii International Conference on System Sciences*, 40. Big Island: IEEE. Recuperado de <http://www.computer.org/portal/web/csdl/doi/10.1109/HICSS.2007.488>
15. IBGE/PNAD (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios-2008). (2009). *Síntese dos indicadores*. Rio de Janeiro: IBGE. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios*. Recuperado de <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhorendimento/pnad2009/sintese.pdf>
16. IFLA. (2010). Libraries create futures: Building on cultural Heritage. En *75th IFLA General Conference And Assembly*. Milán, Italia. Recuperado de <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>
17. IFLA. (2005). *Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción*. Recuperado de <http://archive.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html>
18. IFLA. (1994). *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. Recuperado de <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-iflaunesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>
19. Jaramillo, O. (2010). La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 33(2), 287-313. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7644>
20. Jaramillo, O. (2012). La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 35(1), 73-82. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/13339/11935>
21. Lailpet, R. do C. F., Moura, A. M. M. de, & Caregnato, S. E. (2006). Inclusão social: laços entre bibliotecas e telecentros. *Inf. & Soc.* 16(1), 223-229.
22. Machado, E. C., & Vergueiro, W. C. S. (2010). Bibliotecas Comunitárias como prática social no Brasil. *Revista CRB-8 Digital*, 3, 3-11.
23. Maciel-Filho, A. R. (2010). Capital social e bibliotecas públicas: estudos empíricos. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 15(2), 73-88.
24. Meirelles, S. (2010). *Silvana Meirelles, coordenadora do Programa Mais Cultura, fala sobre a primeira Biblioteca Parque do Brasil*. [Entrevista em un blog]. Recuperado de <http://mais.cultura.gov.br/2010/04/06/silvana-meirelles-coordenadora-do-programa-mais-cultura-fala-sobre-a-primeira-biblioteca-parque-do-brasil-por-blog-acesso/>
25. Ministério de Cultura. (2011). *Biblioteca Parque de Manguinhos*. Secretaria de Cultura. Gobierno de Rio de Janeiro. Recuperado de <http://www.cultura.gov.br/site/2009/12/22/biblioteca-parque-de-manguinhos/>
26. Olinto, G. (2010). Bibliotecas públicas e o uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação*, 1, 77-93. Recuperado de [http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/7/InCIDv1\\_n1\\_2010-Art04](http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/7/InCIDv1_n1_2010-Art04)
27. Olinto, G., & Medeiros, A. L. S. (en prensa). *Comunidades, redes sociais e bibliotecas públicas*.
28. Rio de Janeiro (Estado). (2014). Decreto n.º 44.694, de 28 de marzo de 2014. Cria a rede de bibliotecas parque do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências. *Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, Brasil.
29. Silva, A. G. da. (2012). *A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos*. Dissertação (Maestría en Ciencia de la Información)- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.
30. Vitorino, E. V. A. (2009). Perspectiva da competência informacional na educação a distância (EaD). *Inf. & Soc.: Est., João Pessoa*, 19(2), 37-44.
31. Waller, V., & Mcshane, I. (2008). Analysing the challenges for large public libraries in the Twenty-first century: a case study of the State Library of Victoria in Australia. *First monday*, 13(12).