

Servicios de información en bibliotecas públicas y desarrollo comunitario. Estudio de caso en Fomento (Cuba)

LUIS ERNESTO PAZ ENRIQUE

Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba

MARCIA DE LA CARIDAD MARRERO MARTÍNEZ

Empresa de Campismo Popular de Cienfuegos, Cuba

YILLEN CASTRO RAVELO

Empresa de Acopio y Beneficio de Tabaco de Sancti Spíritus, Cuba

Las bibliotecas públicas son instituciones que contribuyen al desarrollo de las comunidades donde están situadas. Los servicios de punto de encuentro como servicio de información comunitario, constituyen una vía para el desarrollo de los usuarios. La ausencia de servicios de punto de encuentro, ha caracterizado a casi toda la red de bibliotecas públicas en Cuba. Se planteó como objetivo del presente estudio: diseñar un servicio de punto de encuentro familiar para establecer relaciones sociales simétricas entre los miembros de las familias de la comunidad usuaria que atiende la Biblioteca Pública Municipal de Fomento “Rolando Hernández Lemus” en Cuba.

Palabras clave: biblioteca pública, desarrollo comunitario, servicio de información, punto de encuentro familiar, Fomento, Cuba.

INFORMATION SERVICES IN PUBLIC LIBRARIES AND COMMUNITY DEVELOPMENT. CASE STUDY IN FOMENTO (CUBA)

Abstract: Public libraries are institutions that contribute to the development of the communities where they are located. The meeting point services as a community information service, constitutes a way for the development of users. The absence of meeting point services has characterized almost the entire network of public libraries in Cuba. The objective of the present study was set: to design a



family meeting point service to establish symmetrical social relationships between the members of the families of the user community of the “Rolando Hernández Lemus” Municipal Public Library of Fomento, Cuba.

Keywords: public library, community development, information service, family meeting point, Fomento, Cuba.

INTRODUCCIÓN

Los servicios a criterio de Alperin y Rozemblum (2017) puede definirse como un cúmulo de tareas desarrolladas por un individuo u organización para satisfacer las exigencias de sus clientes y/o usuarios de cualquier índole. La actividad social del hombre demanda de la generación y consumo de servicios para su desempeño cotidiano. Los servicios generalmente tienen carácter no material y se consumen a medida que se utilizan. Usualmente la experiencia del personal determina la calidad del servicio, este factor constituye uno de sus valores más importantes.

Se debe garantizar para el éxito de todo servicio aspectos como, actualidad, demanda y novedad. Previo a la creación de un servicio se debe tener en cuenta actividades económicas, demografía y las características sociales de la población como, religión, actividades sociales, características psicológicas, nivel profesional y cultural de la población. Es determinante para la implantación de un servicio la identificación de la necesidad del mismo para garantizar el éxito.

El servicio debe observarse desde la óptica de un conjunto general con la realización de las actividades que lo componen a sí mismo. Situados en una organización este conjunto de actividades contribuyen a satisfacer necesidades tanto materiales como espirituales. Se deben apoyar para su ejecución en un personal calificado. La aplicación y ejecución de los servicios crea vínculos entre los especialistas y los usuarios y/o clientes mediados por una necesidad previa.

Se deberán desarrollar paralelamente estudios preliminares sociológicos, económicos y psicológicos que de forma complementaria ayuden a identificar las necesidades reales de la comunidad. El proceso de identificación puede conllevar a la realización de estudios de usuarios para conocer su comportamiento informacional. El diseño de servicios centrados en las necesidades se revertirá en beneficio de la comunidad usuaria.

Los servicios de información se sustentan en satisfacer las necesidades o demandas de información de usuarios y/o clientes. Son las diferentes formas de brindar acceso a la información, instrucción, conocimiento y formación de habilidades. Varían sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del proveedor con respecto al consumidor y de las fuentes de información utilizadas (Ospina, 2018).

A criterio de Santamaría y Barraza (2018) los servicios de información son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario individual como de la comunidad.

A partir de los aspectos mencionados resulta determinante la existencia de servicios de información encaminadas en el desarrollo de la comunidad. La formación de recursos humanos desde el puesto de trabajo ha sido una de las vías más utilizadas para el crecimiento profesional de los empleados de las organizaciones de información hasta el siglo XX. En el presente siglo se observa una demanda de altos niveles de experticia que han revolucionado los criterios de selección, formación y desarrollo de los profesionales que laboran en bibliotecas. La evolución de los servicios de información, además de la influencia que ha ejercido la tecnología; se han redimensionado en la formación de capital humano y habilidades profesionales.

Las bibliotecas (y especialmente las públicas) son instituciones educativas, de instrucción y aprendizaje continuo. Su principal objetivo es la educación y preparación de la comunidad, acercarla al conocimiento, promover una conciencia de cuidado y el placer al desenvolverse en ella; respetando los diversos espacios y necesidades de los sujetos. Las bibliotecas públicas deben ser vistas como el espacio trascendental para que se produzca el encuentro entre comunidad, conocimiento y desarrollo.

El desarrollo comunitario como dominio de investigación se constituye desde la interacción de varias ciencias y disciplinas. Dentro de las de mayor tradición en este tipo de estudios se encuentran las sociales, especialmente la psicología y la sociología. Los estudios realizados desde la psicología tienen su fundamento en la investigación de grupos y comunidades (Sánchez, 2017). Las principales áreas que abordan dichos estudios son práctica psicosocial y comunitaria, intervención en comunidades, empoderamiento ciudadano, redes de apoyo social, convivencia entre personas y análisis de agentes y líderes comunitarios (Cueto, Espinosa, Guillen y Seminario, 2016).

Las investigaciones sociológicas cuyo objeto se centra en el desarrollo comunitario, parten de su división disciplinar. La amplia tradición de los estudios rurales y urbanos se centró en develar las relaciones sociales entre los sujetos ubicados en ambos contextos. La crisis de la institucionalización de la sociología rural el pasado siglo, ha influido en el debate actual sobre una sociología agraria o sociología de la agricultura que busca comprender los procesos sociales de la producción agrícola, la seguridad alimentaria, la innovación agropecuaria, entre otros conceptos. “En el ámbito latinoamericano se utilizan como sinónimos los términos de sociología rural y sociología agraria, sin embargo, por su origen, enfoques y métodos, son distintos” (González, 2016, p. 7).

La economía ha sido una disciplina recurrente en los estudios de desarrollo comunitario. Generalmente han abordado el impacto económico generado en ciertas comunidades a partir de la aplicación de proyectos (Aguado, Osorio, Arbona y Pena, 2017; Bekerman y Dulcich, 2017; Lazzaro, 2017; Corona, 2018;

Esqueda, 2018). El enfoque economicista del desarrollo ha sido el más abordado (y privilegiado) desde las investigaciones, siendo menos abordado desde otras áreas del conocimiento como los estudios informacionales (Santamaría y Barraza, 2018). A partir de un análisis de la literatura científica publicada se evidencian escasos ejemplos de proyectos que desde el ámbito de las ciencias de la información sean llevados a cabo para el desarrollo de las comunidades. Los ejemplos recuperados se centran en proyectos comunitarios diseñados desde bibliotecas públicas o comunitarias (Díaz, Giraldes y Armas, 2009; Goncalvez y Olinto, 2015).

El desarrollo de la comunidad favorece vínculos de simetría social y el encuentro de diferentes comprometidos con una causa común. Su expresión se lo constituye la estructuración de proyectos de autodesarrollo comunitario. A partir de los cuales se organizan las fuerzas del cambio y se direccionan las acciones desde y por la comunidad. El tránsito hacia estados superiores de desalienación y emancipación social se manifiesta en el reconocimiento de las comunidades de sus potencialidades para el desarrollo.

Los servicios de punto de encuentro como servicio de información comunitario, constituye una vía para el desarrollo de los sujetos que componen las comunidades donde se ubican las bibliotecas públicas. La ausencia de servicios de punto de encuentro, ha caracterizado a casi toda la red de bibliotecas públicas en Cuba. En municipio de Fomento en la provincia de Sancti Spíritus se evidencian problemas de comunicación entre las familias así como dificultades en cuanto a la convivencia intergeneracional. Lo anterior es consecuencia del envejecimiento poblacional que caracteriza al país y las limitaciones en cuanto a vivienda. De esta forma se configura en Fomento, como en muchos otros lugares en Cuba, problemáticas que dificultan el desarrollo humano y de la comunidad en sentido general. Se planteó como objetivo del estudio: diseñar un servicio de punto de encuentro familiar para establecer relaciones sociales simétricas entre los miembros de las familias de la comunidad usuaria que atiende la Biblioteca Pública Municipal de Fomento “Rolando Hernández Lemus”.

La presente investigación se efectúa con el objetivo de diseñar un servicio de punto de encuentro familiar, tipología de servicio que resulta actual y novedoso en el ámbito de las bibliotecas públicas. Para el logro del objetivo que se persigue se utilizan los talleres, las reuniones entre familias, intercambio con especialistas y la promoción de lectura recomendada por un profesional y promovida desde los fondos de la biblioteca.

Lo anterior permitirá que los servicios sean más eficaces en función de los usuarios y en su desarrollo individual y colectivo. Con el trabajo se beneficiará tanto la comunidad de usuarios como las organizaciones. El servicio contribuirá a ayudar a representar, analizar y se asocian al diseño de representaciones visuales interactivas que permitan al usuario obtener una rápida asimilación y comprensión de grandes volúmenes de información a través de encuentros grupales.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio clasifica como investigación aplicada debido a que se propone una solución a un problema práctico. Para la obtención de resultados se emplearon métodos en los niveles teórico y empírico entre ellos el analítico-sintético e inductivo deductivo. En el nivel empírico se utilizó la encuesta y la modelación. Se aplicaron las técnicas de revisión de documentos, entrevistas y la triangulación de información como vía para validar los resultados obtenidos. Para el diseño del servicio de información y comunicación se empleó la metodología de Paz, Hernández y Tamayo (2017) y las correspondientes etapas y subetapas:

- 1) Documentación:
 - Estudio de necesidades de información.
 - Estudio de usuarios.
 - Categorización de usuarios.
 - Justificación de la oferta.
- 2) Diseño:
 - Identificación de recursos necesarios.
 - Limitaciones de la oferta.
 - Definición de productos y recursos a ofertar.
 - Delimitación del alcance y objetivos de la oferta.
- 3) Implementación:
 - Establecimiento de funciones y procesos.
 - Creación de canales de comunicación.
 - Iniciar un período de prueba de la oferta, promocionar la oferta.
- 4) Evaluación:
 - Identificación de las solicitudes no resueltas
 - Identificación de los costos-beneficios
 - Elaboración del informe
 - Valoración de la pertinencia del rediseño de la oferta

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los servicios de información en bibliotecas públicas como potenciadores del desarrollo comunitario

Las instituciones y comunidades dependen de la información y la formación para alcanzar mayores niveles de desarrollo. En los últimos años se han desdeñado en las instituciones de información los servicios tradicionales que requieren de la guía o asesoramiento de un profesional. Los avances tecnológicos que han

caracterizado al presente siglo hacen que las visitas a las bibliotecas sean más virtuales que reales.

Toda institución que ofrece servicios de información no debe contemplar uno solo dirigido a su comunidad sino varios. Deberá contar con una cartera de servicios diferentes pero interrelacionados unos con otros. De esta manera se garantizará que el usuario obtenga una amplia información y a su vez satisfaga plenamente sus necesidades (Preciado, 2016).

El servicio implica actividades orientadas a una tarea que incluye interacciones con los clientes: en persona, por medio de las telecomunicaciones o del correo. Se deben diseñar y prestar atención a dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (Roldan, Rendón, Camacho y Aguilar, 2018). A criterio de Suárez (2015) los servicios de información son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información, o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario individual como del usuario colectivo. Previo a la creación de un servicio se debe tener en cuenta actividades económicas, demografía y las características sociales de la población como, religión, actividades sociales, características psicológicas, nivel profesional y cultural de la población. Es determinante para la implantación de un servicio la identificación de la necesidad del mismo para garantizar el éxito (Feitó, Cespón y Rubio, 2016). Previo al diseño de servicios es oportuna la realización de un estudio de usuarios que permita identificar las necesidades de información de los mismos.

Entre los múltiples servicios que se ofrecen en bibliotecas, orientados al desarrollo individual y de la comunidad, se encuentran los espacios de formación, servicios de makerspace, puntos o espacios de encuentro familiar y bliocafés. Los servicios de makerspace toman como filosofía que en la actualidad las bibliotecas atienden a pocos usuarios de forma presencial. La mayor parte de los servicios bibliotecarios se realizan de forma virtual y no requieren que el usuario acuda a la institución bibliotecaria. A criterio de (Mena, 2021): como consecuencia se condujo a un nuevo paradigma bibliotecario donde las instituciones cedieran los amplios espacios destinados a almacenar libros y documentos para la formación profesional de los usuarios y de la comunidad.

Lo anterior no supone cambiar el rol social de este tipo de institución. Las bibliotecas continuarán atendiendo a los usuarios que acudan a ella, solo que el espacio para almacenar documentos se reducirá en correspondencia a la disminución de las personas que requieren de servicios de forma presencial. Para llevar a cabo un servicio de makerspace es necesario identificar las potencialidades, actividades e identidad de la comunidad en la que se encuentra localizada la biblioteca. Se identificarán líderes comunitarios con conocimientos en una materia específica y estos serán los encargados de llevar a cabo el espacio para la instrucción y formación de habilidades de la comunidad usuaria.

Los espacios de formación constituyen una vía para la instrucción y creación de habilidades en la comunidad. A diferencia de los servicios de makerspace, estos son llevados a cabo por profesionales o los propios bibliotecarios. Tanto los servicios de makerspace como los espacios de formación influyen significativamente en la potenciación de la economía naranja o creativa en las comunidades donde estén enclavadas esas instituciones informativas. Mientras más preparada, instruida y capacitada sea la comunidad, mayor potencialidad tiene de continuar desarrollándose, creciendo y enfrentando adversidades.

Los bliocafés constituyen una tipología de servicio muy frecuente en bibliotecas, fundamentalmente aquellas localizadas en áreas urbanas (Manso, Caso y Álvarez, 2020). Son espacios de socialización de la comunidad y se emplean fundamentalmente para la promoción de lectura. Los bibliotecarios a cargo de este tipo de servicio generalmente localizan a escritores o artistas aficionados de la comunidad para las presentaciones. La selección de los libros (o textos en general) dependerá de las necesidades de información identificadas por los profesionales de la biblioteca como garante de interés de la comunidad usuaria.

Los servicios de información de punto de encuentro familiar constituye una actividad formativa que dirigida a todo el grupo familiar. En él se desarrollan diferentes momentos que permiten una reflexión sobre la vida de familia alrededor del tema de la comunicación. A criterio de Alonso (2018): su guía metodológica contiene tres fases:

- *La inicial*: donde se hace una introducción al tema.
- *La segunda*: un trabajo en subgrupos.
- *Reunión entre familias*: se reúnen las familias para realizar un diálogo sobre las alternativas de comunicación que pueden desarrollar para mejorar sus relaciones interpersonales.

El diseño de puntos de encuentro familiar debe estar ubicado en un espacio neutral, de ahí que las bibliotecas sean las más empleadas para este fin. En el transcurso del servicio se debe facilitar el cumplimiento del régimen de visitas establecido en situaciones de crisis o ruptura familiar (Quispe, 2020). Estos servicios facilitan a los menores su derecho a relacionarse con ambos progenitores y otros parientes y su seguridad en dichas relaciones, mediante una intervención temporal de carácter psicológico, educativo y jurídico por parte de profesionales debidamente formados (Campal, 2019).

Los objetivos de los espacios de encuentro familiar a criterio de Gómez, Hernández y Romero (2017) son:

- Facilitar el régimen de visitas en un lugar físico neutral.
- Garantizar el cumplimiento del derecho de los hijos a relacionarse con ambos progenitores y con su familia extensa.

- Apoyar a los padres para que puedan tener una relación normalizada independientemente de su ruptura como pareja.
- Prevenir situaciones de violencia en relación con el cumplimiento del régimen de visitas.

Los proyectos en familia traen consigo beneficios como:

- 1) El juego relaja, hace sentirnos libres, auténticos y espontáneos.
- 2) Favorece el encuentro, la unión familiar, la comunicación, la confianza y el afecto entre los miembros de la familia.
- 3) Ayuda a construir una relación familiar sólida y duradera.
- 4) Desarrollan la autoestima de los niños, ya que sentirán que como padres dedicamos tiempo para divertirnos juntos.

En familia son múltiples las actividades o juegos que se pueden realizar. Es importante poder integrar a todos los miembros de la familia y compartir un momento de disfrute intergeneracional. Los juegos pueden utilizarse en las actividades cotidianas o en momentos dedicados exclusivamente para jugar. En la búsqueda de estrategias que permitan favorecer y mejorar las relaciones familiares, los especialistas recomiendan realizar una actividad aparentemente sencilla pero útil y beneficiosa. Compartir con los hijos y abuelos es útil para favorecer la comunicación y la cohesión familiar. No resulta tan importante la cantidad de tiempo que se les brinde, sino la calidad de estos momentos (Parés, Roque y Fernández, 2021).

Las bibliotecas públicas son un espacio para leer e intercambiar experiencias en torno a la lectura y acercarse a esta por medio de diferentes actividades. A nivel internacional se han identificado buenas prácticas en torno a los servicios de punto de encuentro familiar. La Hora del Cuento es un servicio desarrollado en la biblioteca pública de Guatapé (Colombia). Se realiza lectura en voz alta para niños donde participan los padres de familia, incluye actividades de escritura (Quispe, 2020). Lectura al Parque es otro servicio diseñado desde la biblioteca de Tolima (Colombia) que se desarrolla en el parque principal de este poblado. El servicio incluye la lectura de cuentos acompañado de manualidades, videos y otras actividades para toda la familia (Fajardo y Fuentes, 2020). Jardín de Pequeños Lectores es una actividad dirigida a niños de dos a cinco años en la biblioteca de Lima (Perú). Comienza con una canción, luego se comparte la lectura de un cuento, posteriormente se desarrollan actividades lúdicas y finaliza con una canción (Magán, 2020).

A la Biblioteca en Familia: es un nuevo proyecto desarrollado por la Biblioteca Pedro Laín Entralgo del ayuntamiento de Dos Hermanas (España) que ha puesto en marcha con el fin de ofrecer un espacio de encuentro para padres y madres en el ámbito bibliotecario. Se basa en dinámicas formativas que tienen como principal objetivo el asesoramiento a la familia aportándoles pautas y recursos para que pueda ser un eficaz mediador de la lectura. Parte de la premisa de que si existe en la familia falta de comunicación, de interacción, apoyo y unión; el juego puede ser el pretexto

perfecto para establecer y fortalecer relaciones familiares armoniosas (García, 2018). Ronda de Luz es un servicio de encuentro familiar desarrollado por la Biblioteca Pública del Zulia “María Calcaño” de Venezuela. En el servicio los padres asisten junto a sus infantes en edades comprendidas entre uno y seis años e interactúan mediante la lectura de una diversidad de cuentos (Torre y Jenaro, 2019).

Tarde en Familia: servicio de punto de encuentro familiar para la Biblioteca Pública Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento

La Biblioteca Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento, provincia de Sancti Spíritus, Cuba; se encuentra ubicada en la calle Céspedes No. 87 del centro histórico urbano de la cabecera municipal: Fomento. Radica en el inmueble llamado Teatro Baroja [i], una de las edificaciones patrimoniales más valiosas y fastuosas de la arquitectura foméntense. La construcción posee valores históricos, artísticos y culturales de alcance local y nacional. Actualmente la escalinata donde se localiza la biblioteca municipal es el principal escenario para la realización de conmemoraciones vinculadas al territorio, por lo que funciona como plaza de importantes acontecimientos de la localidad. Es también uno de los escenarios del Festival Nacional de Teatro Aficionado “Olga Alonso” [ii]. La fachada de la institución se muestra en la Figura 1.



Figura 1: Fachada de la Biblioteca Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento, provincia de Sancti Spíritus, Cuba (fuente: elaboración propia)

- i Cuyo nombre lo debe a su primer dueño: Matías Fernández Baroja, acaudalado propietario de origen español.
- ii Este festival ha tenido en varias ediciones la categoría de internacional.

La biblioteca cuenta con una ubicación geográfica privilegiada. Está localizada en la llamada Calle Real de la ciudad de Fomento. Frente a la institución se encuentra el Parque Municipal “María de la Caridad Martínez” (heroína del municipio). Cercano se ubican importantes instituciones culturales del territorio como el Cine “Silvino Águila”, la Casa de la Cultura “Olga Alonso”, el Museo Municipal, videoteca y librería. El área donde está ubicada la institución está cercana al kilómetro cero del municipio, señalado en el “Árbol de la Libertad” (ceiba sembrada durante un acto en enero de 1934) [iii], aspecto que permite ser identificada como un referente de la geografía urbana.

La edificación fue acondicionada para funcionar como biblioteca pública del municipio de Fomento. Desde 1926 y hasta 1959 la construcción cumplió con la función para la que fue edificada: un teatro. Es una de las construcciones más fastuosas del territorio, por lo que constituye símbolo arquitectónico del municipio. En el escenario del Teatro Baroja actuaron importantes artistas como: Rita Montaner, Lorenzo Barcetala [iv], Blanquita Amaro, Enrique Arredondo y su compañía, Ñico Saquito, Guillermo Portales, Leopoldo Prigoli [v], Benny Moré, entre muchos otros.

Durante las últimas acciones bélicas acaecidas en Cuba en la década de 1950, el teatro funcionó como área de acuartelamiento. Con el objetivo de rendir las tropas del gobierno acuarteladas en el teatro, se colocó un explosivo que derrumbó el área de la platea y parte del escenario. Como consecuencia el teatro quedó dividido en dos: 1) el lobby (en la calle Céspedes) y 2) lo que constituía la entrada trasera del teatro para los artistas, camerinos y escenario (en la calle Estrada Palma). La destrucción del teatro producto del fuego se observa en la Figura 2.

Con el paso del tiempo el área trasera fue convertida en viviendas y donde una vez estuvieron las butacas se convirtió en patio de una gran cantidad de instituciones que radicaron en el amplio y fastuoso lobby del antiguo Teatro Baroja [vi]. El 18 de diciembre de 1981 se inaugura el Módulo Cultural del municipio de Fomento estaba compuesto por 10 Instituciones: 1) galería de arte, 2) museo municipal, 3) casa de bienes culturales, 4) librería pública, 5) biblioteca pública, 6) cine, 7) casa de cultura, 8) grupo de teatro, 9) coro de Claves y 10) banda municipal. La primera edificación que ocupó la institución fue en un área cercana en la antigua Dirección de Cultura y Arte del municipio, actualmente esas construcciones forman parte de la Unidad Empresarial de Base de Tabaco Torcido para la Exportación “Eladio Rodríguez Méndez” con dirección en calle Céspedes, n.º 183.

- iii El árbol conmemoraba la caída del dictador Gerardo Machado (12 de agosto de 1933) y la constitución del Municipio de Fomento cuya fundación data del 4 de septiembre de 1933, constituido en Asamblea Magna y concentración popular frente al Teatro Baroja. El reconocimiento oficial del municipio fue anunciado por decreto presidencial el 22 de diciembre de 1933.
- iv Actor de la película “Allá en el rancho grande”.
- v Tenor francés.
- vi Entre las instituciones ubicadas en el lobby del edificio del Teatro Baroja se encuentra una escuela de levantamiento de pesas y un gimnasio.



Figura 2: Fachada de la Biblioteca Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento, provincia de Sancti Spíritus, Cuba (fuente: Museo Municipal de Fomento)

Las Bibliotecas Públicas son las instituciones sociales por excelencia que permiten el acceso libre a la información. Contribuyen al desarrollo cultural y socioeconómico de las comunidades donde están ubicadas y de los países en última instancia. Las bibliotecas públicas hoy más que nunca deben entenderse como centros proveedores de servicios y puntos de acceso de la información procedentes tanto de recursos propios como externos, capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, el ocio y la toma de decisiones.

Biblioteca Pública Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento, Cuba tiene como misión la de atesorar, conservar, clasificar y catalogar los libros y demás unidades de información en diferentes formatos y soportes con el propósito de ponerlos a la disposición de la sociedad. Se propone además ofrecer una serie de servicios de carácter gratuito como préstamos, consultas, referencias, promoción y orientación de la lectura, exposiciones y servicios de extensión en la comunidad. Es parte del trabajo de la institución el de contribuir a la formación de una cultura y una educación progresivas y suficientes del individuo y estimular el aprendizaje y el desarrollo de la comunidad.

La institución tiene como aspiración convertirse en una organización con una cultura organizacional capaz de prestar un servicio eficiente y eficaz, a la que accede libremente a la información con espontánea voluntad, para con ello contribuir al desarrollo de una cultura general integral y humanista en la comunidad. Los objetivos de la Biblioteca Pública Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento son:

- 1) Estimular la inserción de los ciudadanos en las acciones del Programa Nacional por la lectura y de las Bibliotecas Públicas en eventos nacionales e institucionales.
- 2) Incrementar la vida cultural de la población.

- 3) Conservar, atesorar, clasificar, catalogar los fondos documentales, y patrimoniales.
- 4) Lograr la integración de instituciones de la localidad con la institución.

Las funciones planteadas por la institución son: 1) la prestación de servicios, 2) la búsqueda y localización de la información, 3) satisfacer las necesidades de los usuarios y 4) incidir en el desarrollo de la comunidad. Las salas de la biblioteca se subordinan a dos departamentos: 1) el Departamento de Procesos dirige la Sala de Procesos Técnicos y 2) Departamento de Servicios está a cargo de las salas:

- Sala Infanto-Juvenil.
- Sala de Literatura y Arte.
- Sala General-Hemeroteca.
- Sala de Extensión.

Nombre del servicio: Tarde en Familia.

Fundamentación: La dinámica diaria impone diferentes situaciones que nos desestabilizan emocionalmente a nivel individual y familiar. A diario se ven afectadas las relaciones entre padres e hijos, así como la convivencia intergeneracional. En cada familia se formulan preguntas que a considerar para el mejoramiento de las relaciones familiares. El propósito del servicio consiste en realizar encuentros familiares (de una o varias familias) con el objetivo de canalizar las problemáticas que acaecen en el seno familiar y buscar una solución con ayuda de profesionales y literatura especializada. El servicio pretende establecer y fortalecer relaciones familiares armoniosas. Surge con la necesidad de facilitar el intercambio entre la familia a través de juegos, debates y talleres.

Definición: Consiste en una actividad de intercambio que se desarrolla a través de talleres, consultas y juegos de participación entre una o varias familias para fortalecer las relaciones familiares y en última instancia establecer comunidades de apoyo entre familias que afrontan problemáticas similares.

Objetivos:

- Contribuir a que los miembros de las familias puedan expresarse a fin de identificar sus necesidades en un espacio neutral y con el asesoramiento de especialistas.
- Facilitar orientación profesional para mejorar las relaciones familiares en cuanto a las habilidades de crianza parentales.
- Fomentar la capacidad de la familia en la resolución consensuada de los conflictos tanto presentes como futuros.
- Crear puntos de encuentro entre los familiares.
- Promocionar la lectura especializada para mejorar las relaciones familiares.

Se diseñó la identidad visual del servicio, la misma se observa en la Figura 3.

tarde en FAMILIA

Figura 3: Identidad visual del servicio (fuente: elaboración propia)

Usuarios:

Usuarios potenciales: La comunidad usuaria que atiende la Biblioteca Pública Municipal “Rolando Hernández Lemus” de Fomento

Usuarios reales e internos: Familias disfuncionales, familias vulnerables y con problemas de comunicación intergeneracional

Usuarios internos: Centro Comunitario de Salud Mental, Casa de Orientación de la Mujer y la Familia y la Dirección Municipal de Salud Pública

Usuarios externos: Otras familias o usuarios interesados en mejorar sus relaciones familiares

Régimen de trabajo: Diseminación selectiva de la información. La biblioteca pública se prepara para ofrecerle al usuario soluciones para satisfacer la necesidad de información. La necesidad se conoce a partir del diagnóstico realizado por el Centro Comunitario de Salud Mental del municipio, la Casa de Orientación de la Mujer y la Familia y la Dirección Municipal de Salud Pública; que arroja la existencia de problemas de comunicación en la familia, fundamentalmente causados por la convivencia intergeneracional. Lo anterior tiene lugar debido a que en Cuba por lo general convergen varias generaciones en una misma vivienda, por lo que las familias son generalmente numerosas e incluyen tanto a niños como ancianos.

Necesidades que cubre el servicio: Información de carácter general para enriquecer la cultura individual, para el disfrute espiritual y estético, o para el simple esparcimiento.

Tareas:

- 1) Identificar las necesidades de información de la comunidad de usuarios.
- 2) Registrar y categorizar las necesidades.
- 3) Localizar los recursos informativos o recepción de colaboraciones de usuarios.
- 4) Procesar los recursos informativos.
- 5) Habilitación y ambientación del lugar donde se desarrollen las actividades.
- 6) Presentación del proyecto.

El diagrama de flujo del servicio se muestra en la Figura 4.

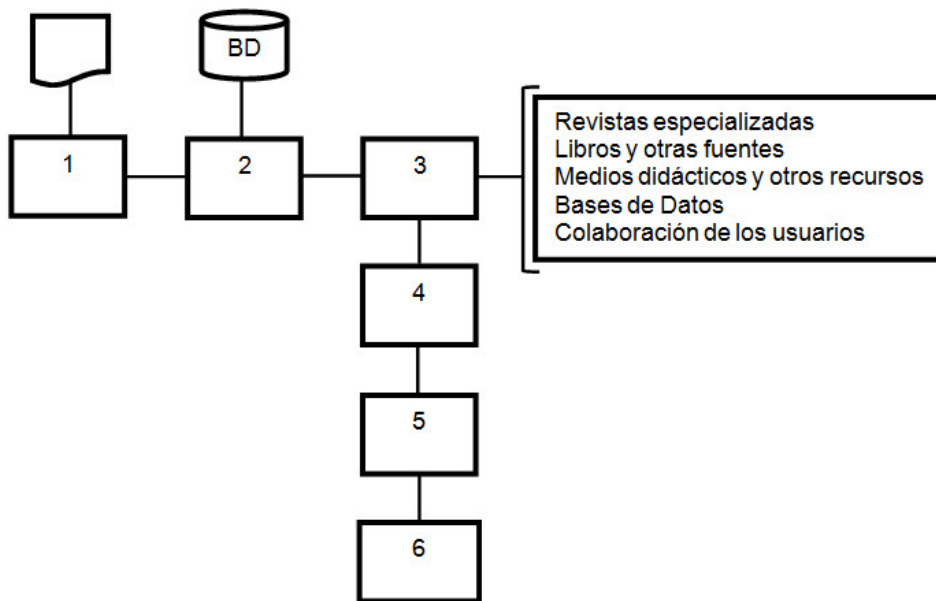


Figura 4: Diagrama de flujo del servicio (fuente: elaboración propia)

Procedimiento: Tomando como referencia el diagnóstico y la identificación de familias disfuncionales y con problemas disfuncionales realizado por las instituciones involucradas dentro del municipio; se procede a la aplicación de una encuesta para conocer las necesidades de información de los usuarios. Los datos se procesarán y registrarán en una base de datos confeccionada para el servicio. Tomando como referencia las necesidades de requerimiento e información detectadas en la comunidad usuaria se identificará el conjunto de mayor peso de esas necesidades y a partir de ahí se localizarán los recursos de información necesarios para suplir dichas carencias informativas. Una vez localizados los recursos informativos propios o procedentes de otras instituciones o personas naturales se procesan de manera analítica para un mayor conocimiento del personal que atiende el servicio y poder reconocer las necesidades a cubrir.

En un primer momento y debido a la premura de iniciar el servicio se plantea utilizar la Sala Infanto-Juvenil para la implementación. Luego se deberá acondicionar el patio de la biblioteca (antigua platea y escenario del Teatro Baroja), lugar en abandono, con el objetivo de contar con mayor espacio para la realización de actividades y juegos. El espacio en el patio constituye el más propicio debido a que es más informal que la sala de la biblioteca, además de que se pueden realizar otras actividades como la siembra de plantas ornamentales y juegos con actividad física.

El mobiliario sugerido amplios butacones y cojines dispuestos de forma informal. La actividad se fijará con una frecuencia diaria a fin de atender cada día a una familia diferente y en dependencia de la evolución de las mismas se planificarán actividades con varias familias. Los recursos humanos necesarios para llevar a cabo el servicio son los siguientes:

Especialistas en ciencias de la información/bibliotecarios: encargados de diseñar, implementar, supervisar y evaluar el servicio. Estos profesionales son los que laboran dentro de la institución bibliotecaria:

- Psicólogos y especialistas en planificación y bienestar familiar del municipio. Dirigirán y controlarán las actividades realizadas en el punto de encuentro familiar.
- *Un diseñador*: encargado de diseñar la identidad visual del servicio y sus productos comunicativos. Será necesario este profesional solo en la fase de diseño del servicio.
- *Un comunicador social*: encargado de la promoción y evaluación de elementos visuales del servicio. Será necesario este profesional solo en la fase de diseño y evaluación del servicio.
- *Un especialista en contabilidad*: que evalúe los gastos que genere el diseño e implementación del servicio de información.

Para la localización de los especialistas se realizarán alianzas con instituciones y filiales de organizaciones en el territorio como la Asociación Cubana de Bibliotecarios, Asociación Cubana de Psicología, Asociación Cubana de Comunicadores Sociales, Centro Comunitario de Salud Mental del municipio, Casa de Orientación de la Mujer y la Familia, Dirección Municipal de Salud Pública, Librería Pública, Dirección de Cine, Dirección Municipal de Cultura y Arte, Casa de Cultura Municipal, Museo Municipal.

Atendiendo a los recursos materiales se requerirán los siguientes:

- Mobiliario para el acondicionamiento del local y el espacio del servicio: muebles, cojines, macetas, semillas de plantas, mesas para la realización de actividades, vestuario variado para la dramatización de personajes.
- Recursos informativos: proyector de video, audiovisuales, láminas, libros en materia de familia, libros de cuentos infantiles, murales.
- Recursos didácticos: juegos de mesa, juguetes.

Algunas de las actividades propuestas para el servicio son:

- 1) *Dramatizando mi cuento*: constituye una actividad que además de involucrar a toda la familia, favorece la promoción de la lectura y la creatividad. La actividad debe comenzar con la lectura de un cuento infantil de acuerdo con las edades de los pequeños de la familia. Luego el cuento deberá reelaborarse

a partir de la creatividad de los infantes y con apoyo de los familiares. Finalmente empleando el vestuario y los accesorios disponibles los miembros de la familia dramatizarán el cuento.

- 2) Salvemos al planeta: la actividad toma como centro el cuidado del medio ambiente para potenciar la siembra de plantas. Se realiza un debate en torno a los beneficios de una planta en específico y luego se procede a la siembra de la misma por parte de toda la familia. La planta se almacenará en un lugar del espacio del servicio y la deberán cuidar hasta que esté lo suficientemente grande para transplantarla en el suelo. La siembra de la planta se realizará en un espacio público de la comunidad y constituirá una actividad de confirmación familiar.
- 3) Jugando en familia: se propondrán una serie de juegos de participación de los cuales la familia seleccionará uno o varios para realizar. Pueden ser juegos con actividad física o de conocimientos. Los miembros de la familia que resulten ganadores tendrán la posibilidad de escoger los juegos en encuentros futuros.
- 4) La hora del té: es un espacio intermedio dentro del servicio donde se conversa de forma espontánea o direccionada para mejorar el clima familiar. Sirve para ventilar preocupaciones o problemáticas que tienen lugar en el seno familiar. Esta actividad requiere de la intervención de un especialista en psicología. No necesariamente debe compartirse un té, pudiera ser otra bebida como café para los mayores, infusiones o alguna merienda ligera.
- 5) El especialista habla: los profesionales en psicología conducen un debate reflexivo para mejorar las problemáticas que tienen lugar en el seno familiar. La participación activa y la construcción colectiva favorece sentirse parte del problema y su solución.
- 6) Cine debate: se presentan audiovisuales que reflejan problemáticas familiares y a partir de las mismas se plantean soluciones por parte de los involucrados en la actividad. Finalmente el especialista aborda la situación y plantea acciones que permitan minimizarla o mejorarla.
- 7) La promoción: constituye una actividad de promoción de lectura dirigida fundamentalmente a los adultos. El texto promocionado contiene información para realizar acciones que permitan la mejora del clima familiar y el bienestar en general.
- 8) Conversando: constituye un espacio de retroalimentación y conclusión del servicio. Permite identificar a los especialistas el grado de aceptación de las actividades y la importancia que le atribuye la familia en las actividades realizadas.

En cada sesión no será necesario realizar todas las actividades mencionadas. Las actividades dependen de la disponibilidad de tiempo y de las características de la

familia. Se podrán adicionar otras en correspondencia con la finalidad y los objetivos que se tracen los especialistas.

Plan de implementación: para llevar a la práctica la implementación del sistema se tendrá en cuenta un plan de actividades descrito en la Tabla 1.

Tabla 1: Plan de implementación del servicio (fuente: elaboración propia)

Tareas	Responsable	Fecha de cumplimiento
Realizar una investigación documental para la selección de la información que ofrecerá el servicio	Especialista en ciencias de la información, especialista en comunicación	Dos meses
Procesar la información (catalogar, clasificar, indizar y resumir)	Especialista en ciencias de la información	Dos semanas
Seleccionar las fuentes de acuerdo a la política	Especialista en ciencias de la información	Actualización cada dos semanas
Implementar el servicio	Especialista en ciencias de la información, Psicólogos del municipio	Dos semanas
Crear un espacio para la retroalimentación	Especialista en ciencias de la información	Una semana
Promocionar el servicio	Especialista en ciencias de la información, comunicadores sociales, estudiantes de estudios socioculturales	Dos meses

El servicio se promocionará a través de:

- Noticiero televisivo de la localidad: NFV Impacto de Fomento Visión.
- Noticiero radial de la localidad: El Clarín de Radio Fomento.
- Cartelera informativa puesta en el portal de la biblioteca.
- Reuniones de padres de las escuelas primarias a través de un especialista que forme parte del servicio.
- En el Centro Comunitario de Salud Mental y en la Casa de Orientación de la Mujer y la Familia.

CONCLUSIONES

Las bibliotecas son instituciones educativas, de instrucción y aprendizaje continuo. Tienen como principal objetivo la educación y preparación de la comunidad. Las bibliotecas públicas deben constituir el espacio trascendental para que se produzca el encuentro entre comunidad y sus usuarios.

Entre los múltiples servicios que se ofrecen en bibliotecas, orientados al desarrollo individual y de la comunidad, se encuentran los espacios de formación, servicios de makerspace, puntos o espacios de encuentro familiar y bliocafés. Los servicios de punto de encuentro como servicio de información comunitario, constituyen una vía para el desarrollo de los sujetos que componen las comunidades donde se ubican las bibliotecas públicas. Estas instituciones constituyen espacios neutrales en los que pueden fomentarse las relaciones familiares a partir del diseño de servicios que permitan el desarrollo individual y colectivo de los usuarios.

Se diseñó el servicio Tarde en Familia como un punto de encuentro familiar, tipología de servicio que resulta actual y novedoso en el ámbito de las bibliotecas públicas cubanas. Se establecieron talleres, reuniones entre familias, intercambio con especialistas y la promoción de lectura recomendada por un profesional y promovida desde los fondos de la biblioteca. El servicio es muestra del papel que juegan las bibliotecas públicas en el desarrollo comunitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUADO, L. F.; OSORIO, A. M.; ARBONA, A., y Pena, J. C. (2017). “Efectos de la realización de un megaevento deportivo sobre una economía local: El caso de los Juegos Mundiales 2013 Cali”, en *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 22 (43), pp. 131-153.
- ALONSO, J. (2018). *Makerspaces y bibliotecas*. Madrid: Editorial UOC.
- ALPERIN, J. P., y ROZEMBLUM, C. (2017). “La reinterpretación de visibilidad y calidad en las nuevas políticas de evaluación de revistas científicas”, en *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40 (3), pp. 231-241.
- BEKERMAN, M., y DULCICH, F. (2017). “Análisis comparativo de la Zona Franca de Manaos y el área aduanera especial de Tierra del Fuego”, en *Economía e Sociedade*, 26 (3), pp. 751-791.
- CAMPAL, F. (2019). “Queridos Reyes Magos... todo lo que quiero es mi carné de biblioteca”, en *Biblioteca Universitaria*, 4 (1), pp. 24-26.
- CORONA, M. A. (2018). “El arduo proceso de reinserción laboral de los retornados en la periferia globalizada”, en *Economía, sociedad y territorio*, 18 (57), pp. 455-486.

- DÍAZ, M.; GIRADLES, R., y Armas, D. (2009). “El desarrollo humano local en los entornos virtuales: aplicación tecnológica Universitas Cuba”, en *Acimed*, 20 (1), pp. 1-14.
- ESQUEDA, R. (2018). “Disparidades en el desarrollo regional en Tamaulipas, México”, en *Revista de Economía Institucional*, 20 (38), pp. 235-262.
- FAJARDO REYES, Y. P., y Fuentes Morales, I. J. (2020). *Plan de servicio de información local para la participación ciudadana en la Biblioteca Pública Soledad Rengifo*. Ibagué, Tolima. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/714
- FEITÓ, M.; CESPÓN, R., y Rubio, M. A. (2016). “Modelos de optimización para el diseño sostenible de cadenas de suministros de reciclaje de múltiples productos”, en *INGENIARE - Revista Chilena De Ingeniería*, 24(2016), pp. 135-148.
- GARCÍA, A. (2018). “Los libros no heredados de la familia Riquelme-Arce en 1843”, en *Anales de Documentación*, 21 (2), pp. 34-48.
- GÓMEZ, J. A.; HERNÁNDEZ, M., y ROMERO, E. (2017). “Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain”, en *El profesional de la información*, 26 (1), pp. 20-32.
- GONCALVES, A., y OLINTO, G. (2015). “Information and Communication Technologies, Competence in Information and Social Inclusion in Public Libraries: A Study of Biblioteca Parque de Manguinhos Library Park. *Revista Interamericana de Bibliotecología*”, 38 (3), pp. 201-212.
- LAZZARO, S. B. (2017). “Reforma agraria y práctica política en el contexto del desarrollo y la modernización, Argentina, 1955-1975”, en *América Latina en la historia económica*, 24 (3), pp. 193-223.
- Magán, J.J. (2020). Un espacio para los lectores. *Fénix. Revista de la Biblioteca nacional del Perú*, 48 (2), 20-32.
- MANSO, R. A.; Caso, A., y ÁLVAREZ, R. L.(2020). “Implementación del BiblioLab: por la participación ciudadana en la ciudad de Santa Clara”, en *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16 (3). 261-273.
- MENA, N. (2021). “Propuesta de procedimiento para auto-gestionar conocimientos en salud desde la web, mediante dispositivos móviles y ordenadores”, en *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 17(1), pp. 3-13.
- OSPINA, D. A. (2018). “Construcción de comunidades colaborativas desde el diseño y el emprendimiento endógeno”, en *Revista EAN*, 1 (84), pp. 63-77.
- PARÉS, K.; ROQUE, Y., y FERNÁNDEZ, R. (2021). “El envejecimiento de la población en Cuba: una visión y propuesta desde la Biblioteca Pública”, en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 119 (1), pp. 89-99.

- PAZ, L. E.; HERNÁNDEZ, E. A., y TAMAYO, D. (2017). “Oferta de Información, acercamiento a su fundamentación teórica y epistemológica”, en *Ciencias de la Información*, 48 (3), pp. 3-10.
- PRECIADO, J. (2016). “Pensar las ciencias sociales desde América Latina ante el cambio de época”, en *Cuestiones de Sociología*, 14 (2016), pp. 1-12.
- QUISPE, G. A. (2020). “Bibliotecas Públicas: contexto, tendencias y modelos”, *E-Ciencias de la Información*, 10 (2), pp. 155-173.
- ROLDAN, E.; RENDÓN, R.; CAMACHO, T. C., y AGUILAR, J. (2018). “Gestión de la interacción en procesos de innovación rural”, en *Corpoica Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 19 (1), pp. 15-28.
- SANTAMARÍA, J. A., y BARRAZA, M. E. (2018). “Craftsmanship and champeta: cultural industries and local development in the municipalities of Clemencia and María la Baja in the department of Bolívar”, en *Cuadernos de Administración*, 34 (60), pp. 63-80.
- SUÁREZ, M. (2015). “Evaluación heurística para el diseño de ciclos de vida de productos sostenibles”, en *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnologías*, 8 (2015), pp. 51-66.
- TORRE, J., y JENARO, C. (2019). “El impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España”, en *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 28 (4), pp. 452-460.

reportajes

opinión

Redes sociales

actualidad

bibliobuses

públicas

entrevistas

escolares

universitarias



Suscríbete

952 23 54 05

www.alonsoquijano.org

belen@alonsoquijano.org