



Un recorrido por las estanterías del 001 al 94(82): creación e implementación del programa de visitas guiadas de la Biblioteca Central de la UNMdP

Lic. Rosalía Cupeiro

Universidad Nacional de Mar del Plata, Biblioteca Central, Mar del Plata, Argentina.

rosaliacupeiro@gmail.com

Lic. Jennifer Saya

Universidad Nacional de Mar del Plata, Biblioteca Central, Mar del Plata, Argentina.

jenny.saya@gmail.com

Bib. Doc. Carlos Giovanelli

Universidad Nacional de Mar del Plata, Biblioteca Central, Mar del Plata, Argentina.

giovannellimariano@gmail.com

Resumen: La siguiente ponencia desarrolla la creación e implementación del Programa de Visitas Guiadas de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP), con el objetivo de dar a conocer a los futuros usuarios la historia, áreas de trabajo y servicios que brinda nuestra biblioteca. Las visitas son llevadas a cabo por el equipo de trabajo del área de Servicios Documentales (préstamo y referencia).

Las mismas comenzaron a finales de los años 90' a cargo del personal que se desempeñaba en el área de Referencia, en el antiguo espacio donde funcionaba la biblioteca, dentro del Complejo Universitario "Manuel Belgrano". En agosto del 2015 la biblioteca se muda a su propio edificio emplazado en la Reserva Forestal Manzana Navarro. Desde allí las visitas fueron realizadas por diferentes áreas, hasta que, a mediados del año 2022, retoma esta práctica el Área de Servicios Documentales debido al aumento de afluencia de público; esto fue debido a que el Área de Ingreso de la Universidad comenzó con visitas al complejo, incluyendo en su recorrido la biblioteca. A su vez, la Facultad de Humanidades inició un programa de intercambio entre la universidad y la escuela media (en donde una de sus paradas es la biblioteca), y la concurrencia de escuelas de manera particular, llegando a atender entre 90 y 100 alumnos por día.

Palabras claves: Visitas Guiadas, Biblioteca Universitaria, Educación Media.



Introducción

La UNMDP comenzó su historia en el año 1961 como Universidad Provincial de Mar del Plata, en febrero de 1962 se produce el primer hito, cuando por resolución Rectoral Nro. 3, se organiza la Biblioteca de la Universidad Provincial de Mar del Plata, tomando su estructura de la Biblioteca del Instituto Superior de Ciencias de la Educación. Con el transcurso de los años la biblioteca fue cambiando de lugar hasta la construcción de su propio edificio en el año 2015 emplazado en la “Reserva Forestal Manzana Navarro” perteneciente a la UNMDP. Como cualquier otra biblioteca, es una institución en constante crecimiento: en la actualidad contamos con más de 80.000 libros, más de 3.000 títulos de revistas, Centro de Acceso Directo a la Información para personas con discapacidad visual (CADI), un Fondo antiguo¹, área de Extensión (donde se realizan diferentes actividades enfocadas en la cultura y arte de la ciudad), y además contamos con un Centro de ventas (donde se venden libros de editoriales universitarias, y merchandising de la universidad); trabajamos alrededor de 30 personas (en su mayoría bibliotecarios, recibidos en la UNMDP) distribuidos en diferentes áreas y en dos turnos. Este año nuestra Biblioteca celebra 62 años.

Luego de esta introducción a nuestra historia, lo que nos interesa en este ensayo son las visitas guiadas a la biblioteca; éstas comenzaron en la década de los 90, cuando se realizaban una vez por mes, a grupos reducidos de ingresantes a la universidad. Luego, estas visitas se transformaron en cursos de formación de usuarios, llevados a cabo por personal de área de referencia y préstamo. Con el transcurso del tiempo se afianzó la tarea, y se realizó con más regularidad, una vez a la semana y en conjunto con el área de extensión.

En el año 2022, el área de Ingreso comenzó el programa “Tendiendo Redes”, de visitas guiadas a la Universidad, y dentro del recorrido está nuestra biblioteca; el éxito de esta actividad fue rotundo, llegando a más de 6.000 estudiantes de escuela media de la ciudad y zonas de confluencia como Balcarce, Necochea, entre otras.

A su vez se sumaron visitas organizadas por el área de Extensión de la Facultad de Humanidades, otras por la carrera de Sociología, grupos de estudiantes del Programa Universitario de Adultos Mayores (PUAM), cursos del Colegio Nacional Dr. Arturo Illia, y las visitas independientes de diferentes establecimientos.

Esto provocó que como institución hubiera un replanteo de la actividad y que una persona se hiciera cargo de la atención a estos grupos de futuros usuarios. El programa de visitas actual de la Biblioteca Central de la UNMdP tiene el objetivo de dar a conocer a los futuros

¹ El Fondo Antiguo de la Biblioteca Central está formado por documentos antiguos y raros. Consta de alrededor de diez mil volúmenes entre documentos en formato libro, documentos de archivo y de museo. Muchos de estos escritos llegaron a la Biblioteca Central en carácter de donación y compra, otros se retiraron del préstamo cotidiano al advertir su valor patrimonial, con la finalidad de mantenerlos bajo resguardo y normas de seguridad y conservación para el soporte papel.



usuarios, su historia, infraestructura, ubicación, espacios que estarán disponibles, áreas de trabajo, sus colecciones y los servicios que se brindan.

Análisis de la comunidad de usuarios de la biblioteca

Los estudiantes difícilmente cuentan con las habilidades necesarias para generar documentos académicos en cualquier modalidad requerida, ya sea resúmenes, análisis de textos, etc.

Ante esta situación, la IFLA estableció directrices que permiten a las bibliotecas promoverlas, a través de la creación de Programas de Habilidades Informativas (DHI) en bibliotecas académicas y escolares, también aplicables a bibliotecas públicas.

Somos una biblioteca universitaria, pero a su vez pública, por esta razón recibimos usuarios no sólo universitarios, sino también vecinos de la ciudad. Nuestro fondo documental es académico, en él se ven reflejadas las carreras que dicta la universidad, no se encontrará material para escuelas primarias, secundarias, literatura infantil y material de las carreras que no dicta la institución.

El mayor número de usuarios que nos visitan cada día son los alumnos de grado de las diferentes carreras, la biblioteca se convirtió en un lugar de encuentro y estudio, pasan por nuestra sala parlante alrededor de 150 estudiantes diarios: al encontrarnos en una reserva forestal, los días de buen clima el parque se llena de jóvenes que acuden también al comedor universitario, dada su cercanía con la biblioteca.

También se atiende a estudiantes de posgrado, investigadores, docentes, alumnos de colegio Illia, adultos mayores y vecinos de la ciudad. Como se viene mencionando, nuestro nuevo grupo de usuarios en ascenso, son los alumnos de los últimos años de las escuelas secundarias, que además de participar de las vistas, se asocian a la biblioteca y comienzan con préstamos de diferentes materiales de lectura (literatura o libros introductorios de las carreras que estudiarán próximamente). Esto también se debe a que para registrarse en la biblioteca sólo es necesario presentar el DNI, no se pide constancia de alumno regular, ni constancia de inscripción en la universidad.

Como se realiza el trabajo

En un primer momento se planteó la nueva manera de realizar las visitas y se hizo un relevamiento de la bibliografía que había sobre el tema, se observó en diferentes páginas web de bibliotecas la forma en que ellas las trabajaban. Se tomó como base la “Guía de Visitas Guiadas” de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México.

Tomamos como definición de *visita guiada*: “conducir a un grupo de personas por las áreas de la institución, explicando de manera sencilla y amena su funcionamiento, servicios, áreas, colecciones, etc.” Luego se comenzó a plantear la visita en diferentes etapas: *bienvenida*, *recorrido* y *despedida*, en esta última se realiza la entrega de folletería.



Así, la estrategia diseñada contempla no sólo el relato de los servicios de la biblioteca, sino que también incorpora elementos de la *visita guiada integral*, que incluye un recorrido por los espacios, las estanterías, se profundiza sobre la colección y su forma de organización, se explica los diferentes tipos de bibliotecas que existen, etc., siempre haciendo partícipes a los estudiantes de las charlas.

Se detallarán a continuación las diferentes etapas de la visita:

Bienvenida:

Se recibe a los estudiantes en el parque (si el día lo permite) o en el hall de entrada, en ese momento (si los visitantes vienen con integrantes del área Ingreso), se hace un pequeño acting de presentación de la bibliotecaria y unas palabras sobre la importancia de la biblioteca. Nos presentamos con el nombre de la persona que en ese momento lleva adelante la visita, y se introduce a los compañeros que se encuentran en el área, haciendo énfasis en que todas estudiamos bibliotecología en la Universidad, contando a qué facultad y departamento pertenece la carrera, y también se les cuenta donde está emplazada la biblioteca. A su vez se les pregunta el nombre de la escuela, orientación, curso y ubicación en la ciudad, se les consulta si usan la biblioteca de la escuela o alguna otra barrial, popular, municipal, si van a seguir estudiando en la Universidad y qué carreras. Se trata de poder establecer una pequeña conversación entre los visitantes y la guía.

Queremos agregar la importancia de la primera imagen que se lleven los visitantes de la biblioteca y del bibliotecario, de esto dependerá si van a volver o no. El trato al grupo debe ser amable y amistoso, para generar un ambiente de confianza y respeto. Si el grupo es pequeño, se podrá controlar mejor; es conveniente contar con la ayuda de los responsables, profesores, preceptores, etc.; debemos evitar el desorden, ruidos excesivos o retrasos entre las estanterías.

También es importante mantener la atención del grupo mediante cambios de voz o ademanes que acompañan lo que se va diciendo. Si se puede recabar alguna información sobre el grupo antes de que lleguen (intereses, edades, etc.), es lo ideal.

Recorrido:

Luego de la *presentación* se comienza el *recorrido*: se presentan las diferentes áreas con que cuenta la biblioteca, como Extensión y Fondo Antiguo, se describe las tareas que realizan para luego conducirlos por las muestras que en ese momento estén en exposición. Se recorre la sala parlante para ver las obras y se explica como se utiliza. En este momento los visitantes caminan entre las mesas y observan a nuestros usuarios estudiando o conversando; resulta muy agradable ver las miradas y comentarios entre estos dos grupos.

En algún momento de esta parte del recorrido se cuenta que la biblioteca está en construcción y los futuros espacios que ellos tendrán para utilizar; también se les presenta la hemeroteca y su colección específica.

Se vuelve al punto de encuentro de la bienvenida y se les presenta el área de préstamo y referencia, se les cuenta cómo acceder a nuestros servicios, se presenta la base de datos, se



les habla del área de Procesos Técnicos, y la forma de búsqueda y recuperación de los diferentes materiales (a través de la CDU, de manera muy resumida).

Se invita a los que deseen a pasar para ver la colección (nuestro sistema es de estantería abierta), se les indica la zona de referencia y la cartelería. También se indica que si toman algún libro no lo guarden y que lo dejen en los carritos. En esta parte del recorrido los visitantes van solos o con los profesores: se les indica dónde estará la guía para cualquier consulta; ocurre en este momento que alguno de los estudiantes y docentes se asocian y retiran libros.

Despedida

El recorrido dura entre 20 y 30 minutos, dependiendo de los visitantes, el tiempo que le dediquen a la muestra, al recorrido por las estanterías y al número de estudiantes, que abarca entre 10 y 30 personas.

La despedida se puede hacer dentro o fuera del edificio, según el clima o la época del año: se pregunta si les gustó la biblioteca y se les entrega el folleto, en donde figura nuestro whatsapp y las redes sociales. Se los invita a volver cuando quieran y se les toma una foto para tener de recuerdo de su pase por la biblioteca.

Proyectos para el año en curso

Debido a la gran demanda de visitantes, pensando en el aprovechamiento de los espacios con los que cuenta la biblioteca, y la procedencia de las visitas, creemos que la vista debe ser más corta, pero para aquellos que vienen de manera independiente se pensó en organizar tres temáticas para la realización de la visita, las cuales se están diagramando y serán las siguientes:

1. *Del papiro al e-book*: se realiza un recorrido por la evolución de la escritura y el papel hasta nuestros días.
2. *Biblioteca verde*: un recorrido por la Reserva Forestal Manzana Navarro.
3. *Muestras itinerantes*: en conjunto con el área de Extensión bibliotecaria.

Otros proyectos:

“La Biblioteca Central visita las escuelas”, estamos pensando que no sólo los estudiantes del último año de secundaria deben llegar a nosotros, sino también ir a sus escuelas para difundir la actividad que realizamos.

“Diálogo con el lector”, encuentros de grupos de lectura y con diferentes autores marplatenses.

Se plantea a su vez que, debido a la alta demanda del año pasado, se elaborará un formulario para organizar de forma ordenada los turnos de las visitas, además de un cuestionario para que los chicos completen (escaneando un QR) y de esta manera poder tener alguna devolución por parte de ellos.

A su vez se dará a la visita un lugar en la página web de la biblioteca, donde además se realizará una visita virtual y galería de fotos de los visitantes, y se compartirá el video del edificio



terminado (la biblioteca se encuentra en obra y todavía no se puede acceder al primer piso, en donde se encontrará la hemeroteca y la sala silenciosa).

Conclusiones

El proyecto de visitas guiadas se realiza como parte del trabajo del área de Servicios Documentales, el objetivo es mejorar la atención a la comunidad en general, y universitaria, en particular. El reto consiste en vincular a los estudiantes de escuelas secundarias con el ámbito universitario, para lograr también adelantarnos y ofrecer una posible solución al problema de la falta de habilidades informativas de los estudiantes.

El resultado alcanzado hasta ahora es muy positivo, hubo días que recibimos hasta 120 alumnos. Por esta razón nos vimos en la necesidad de poder organizarnos de mejor manera, ya que este año que pasó lo fuimos haciendo sin una planificación bien estructurada.

Por ello, estamos diagramando un cuestionario para que haya días y horarios establecidos, además de poder realizar las visitas en el turno tarde. Para ello, estamos viendo que haya más de una persona dentro del equipo que se encargue de la tarea.

Con respecto a los visitantes, muchos de ellos era la primera vez que visitaban una biblioteca (algunas municipales se encuentran cerradas hace varios años y no está la posibilidad de reapertura en un futuro inmediato); además, casi el 70% de las bibliotecas escolares están cerradas, por lo que ocupamos un lugar importante en nuestra ciudad.

Otro dato a destacar son las miradas de los visitantes con los usuarios cotidianos: éstos últimos ya se acostumbraron a ver los grupos pasearse por la sala parlante entre las mesas. Comentarios como: “que chiquitos”, “Llegaron los chicos del secundario”, “Hay vistas”, se escuchan con los diferentes grupos. Es de destacar que de ambas partes hay mucho respeto y complicidad.

Suponemos que a medida que este trabajo se vaya afianzando y difundiendo a través de las redes sociales de la biblioteca, será más solicitado por usuarios externos a la universidad (sin contar las visitas del área de ingreso, que son las estables).

Creemos que el presente año, al estar la actividad organizada de manera diferente, y al establecer un cuestionario para que completen los alumnos, podremos tener un mejor feedback, y así observar nuestras fortalezas y oportunidades, y al mismo tiempo poder ver que necesitamos reforzar.

En el año 2023 recibimos aproximadamente 4.000 alumnos de escuelas secundarias: creemos que este número seguirá en aumento. También podremos visualizar si alguno de los chicos que nos visitaron y se inscribieron a la universidad vuelven como usuarios. Durante el poco tiempo transcurrido, algunos nos cuentan que estuvieron en las visitas.



Bibliografía

Bazán, C. B. y otros (1999). *Cómo formar lectores*. Mar del Plata: Universidad Nacional, Facultad de Humanidades, Departamento de Documentación, Grupo Bire.

Espinoza-Freire, E.E. (2021). Visita guiada, estrategia didáctica para optimizar el aprendizaje de las ciencias sociales. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 1 (1), 29-37. Disponible en: <https://revista.excedinter.com/index.php/rtest/article/view/7>. [Consulta: 26/02/2024].

La visita guiada/ México: Red Nacional de Bibliotecas Públicas, Dirección General de Bibliotecas, s.f. Disponible en: <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/VisitaGuiada.pdf>. [Consulta: 26/02/2024].

Monfasani, R. E., Curzel, M. F. (2008). *Usuarios de la información: formación y desafíos* (2a. ed). Buenos Aires: Alfagrama.

Montes de Oca Aguilar, G. (2016). Visitas guiadas de la Biblioteca Gregorio Torres Quintero: inclusión de modelos de cuarta generación de museos a la biblioteca universitaria. Montevideo: VIII EBAM: Encuentro Latinoamericano de Bibliotecarios, Archivistas y Museólogos. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/312993982_Visitas_guiadas_de_la_Biblioteca_Gregorio_Torres_Quintero_inclusion_de_modelos_de_cuarta_generacion_de_museos_a_la_biblioteca_universitaria. [Consulta: 26/02/2024].

Muñoz Feliu, M. C. (2018). Acercar nuestras bibliotecas a los ciudadanos: el programa de visitas de la Biblioteca Valenciana. *Culturas: Revista de Gestión Cultural*, vol. 5, nro. 1, 38-52. Disponible en: <https://polipapers.upv.es/index.php/cs/article/view/9827>. [Consulta: 26/02/2024]

Muñoz Feliu, M. C (2022). Bibliotecas abiertas: el programa de visitas de la biblioteca valenciana Nicolau Primitiu. *RUIDERAE: Revista de unidades de información*, nro. 20, 2do. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/625902>. [Consulta: 26/02/2024]

Pérez Ancco, W. y otros (2003). Visitas guiadas y logro de aprendizaje en estudiantes I.E.S. Unidad escolar San Carlos, Puno, Perú. *Ciencia Latina: Revista científica multidisciplinar*, vol.7, nro. 3. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/372267220_Visitas_guiadas_y_logro_de_aprendizaje_en_estudiantes_IES_Gran_unidad_escolar_San_Carlos_Puno_-_Peru. [Consulta: 26/02/2024].



Pinto, M. y otras (2009). *Alfabetización múltiple desde la biblioteca pública: experiencias y propuestas*. Buenos Aires: Alfagrama.

Torres Santo Domingo, M. (s.f.) *La función social de las bibliotecas universitarias*. España: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.



Departamento de
Bibliotecología

FaHCE



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)