

Las bibliotecas públicas como lugares de memoria y sociabilidad: un estudio de las experiencias de los usuarios de la Biblioteca Pública Benedito Leite de São Luís, Maranhão, Brasil*

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las relaciones que la Biblioteca Pública Benedito Leite mantiene con la memoria, el patrimonio cultural y la sociabilidad en São Luís, a partir de lo que argumentan los usuarios que participan en los servicios educativos de la institución. Se trata de una investigación exploratoria y descriptiva, con abordaje cuantitativo y cualitativo, en la que se usó la observación sistemática con cuaderno de bitácora y cuestionarios mixtos de 10 preguntas, cuya recolección de datos contó con un universo muestral de 62 usuarios que participaron de los servicios educativos. Se señala que, por muy diferentes que sean los perfiles de los usuarios de la Biblioteca Pública Benedito Leite, sus testimonios convergen en la importancia de la institución para la preservación de la historia, la memoria y el patrimonio. La Biblioteca, al mediar y difundir el patrimonio cultural a través de sus servicios educativos, permite la reconstrucción de la memoria de los ciudadanos de São Luís y la creación de vínculos, hechos explícitos por los contornos simbólicos y afectivos entre sus visitantes, usuarios y profesionales.

Palabras clave: memoria; servicios educativos; Biblioteca Pública Benedito Leite; patrimonio cultural de São Luís.

Maurício José Morais Costa

Doctorando en Ciencias de la Información, Universidad Federal de Paraíba, Brasil. Maestría en Cultura y Sociedad, Universidad Federal de Maranhão, Brasil. Profesor de la Unidad de Educación Superior Dom Bosco, Brasil. mauriciojosemorais@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-0759-9285>

Bruno Fortes Luce

Doctorando en Ciencias de la Información, Universidad Federal de Paraíba, Brasil. Maestría en Tecnologías de la Información en Educación, Instituto Federal de Rio Grande do Sul, Brasil. brunofluce@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-7796-3209>

Maria Cleide Rodrigues Bernardino

Doctora en Ciencias de la Información, Universidad de Brasilia, Brasil. Maestría en Lingüística, Universidad Federal de Paraíba, Brasil. Profesora del Curso de Bibliotecología y de la Maestría Profesional en Biblioteconomía, Universidad Federal de Cariri, Brasil. Profesora colaboradora del Programa de Postgrado en Ciencias de la Información, Universidad Federal de Paraíba, Brasil. cleide.rodrigues@ufca.edu.br
<https://orcid.org/0000-0002-3812-3167>

Cómo citar este artículo: Morais, Maurício; Fortes, Bruno; Rodrigues, Maria Cleide (2024). Las bibliotecas públicas como lugares de memoria y sociabilidad: un estudio de las experiencias de los usuarios de la Biblioteca Pública Benedito Leite de São Luís, Maranhão, Brasil. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 47(2), e353768. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v47n2e353768>

Recibido: 2023-31-05/ **Aceptado:** 2023-30-11

* Este estudio se desarrolló en la línea de investigación Biblioteca y Sociedad, dentro del Grupo de Investigación Biblioteca, Información y Sociedad de la Universidad Federal de Cariri, Brasil y como parte del curso de Doctorado en Ciencias de la Información en curso en el programa de Posgrado en Ciencias de la Información, Universidad Federal de Paraíba, Brasil.



Public Libraries as Places of Memory and Sociality: A Study of the Experiences of Users of the Benedito Leite Public Library of São Luís, Maranhão, Brazil

Abstract

This research aimed to identify the relationships that the Benedito Leite Public Library maintains with memory, cultural heritage and sociability in São Luís, based on the arguments of users who participate in the educational services of the institution. This is an exploratory and descriptive research, with a quantitative and qualitative approach, which made use of systematic observation with a logbook and mixed questionnaires of 10 questions, whose data collection had a sample universe of 62 users who participated in educational services. We point out that, no matter how different the profiles of the users of the Benedito Leite Public Library are, their testimonies converge on the importance of the institution for the preservation of history, memory and heritage. By mediating and disseminating cultural heritage through its educational services, the Library allows the reconstruction of the memory of the citizens of São Luís and the creation of links, made explicit by the symbolic and affective contours between its visitors, users, and professionals.

Keywords: Memory; educational services; Benedito Leite Public Library; cultural heritage of São Luís.

1. Introducción

La creación de la Biblioteca Pública Benedito Leite en el estado de Maranhão ocurrió en consonancia con los movimientos que experimentaba dicho estado. La expansión de las imprentas, el surgimiento de nuevos periódicos y las inversiones en educación fueron elementos que contribuyeron significativamente a una profunda transformación cultural (Braga, 2013). La fundación de la Biblioteca Pública de Maranhão tuvo como primer hito la creación de la Biblioteca Provincial. Según Galves (2019), la Biblioteca Pública Provincial fue inaugurada con aproximadamente dos mil volúmenes, posiblemente fruto de donaciones, adquisiciones y también recaudaciones en dinero. Se destaca que, en gran medida, las donaciones fueron realizadas por ciudada-

nos radicados en la capital de Maranhão, impulsadas por el “patriotismo provincial” (Galves, 2019).

Después de constantes cierres, deterioro del acervo y falta de inversión para llevar a cabo mantenimientos estructurales que garantizaran la continuidad de sus servicios, la Ley n.º 816 de 1918 aseguró la construcción de su sede, que se materializó en 1951 (Governo do Maranhão, 1918). En 1958, pasó a llamarse Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL), mediante el Decreto n.º 1316 del 8 de abril de 1958, nombre que se mantiene hasta la actualidad en honor al político del mismo nombre, responsable de su reapertura (Governo do Maranhão, 1958). La biblioteca se encuentra ubicada en el centro de la capital de Maranhão, en la Plaza del Panteón, considerada la parte geográficamente más elevada de la capital ludovicense. Este lugar es conocido como el antiguo Campo do Ourique, una plaza que albergaba el Cuartel y la Plaza de la Independencia, espacio que llegó a albergar el Cuartel del 5.º Batallón de Infantería construido en 1797 y probablemente el primero en Brasil (Galves, 2019).

La BPBL es un importante espacio cultural público en el estado de Maranhão, cuyas acciones se centran en brindar a sus ciudadanos acceso a diversos recursos de información y manifestaciones culturales. En este sentido, analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios educativos de la BPBL, así como sus contribuciones a la preservación de la memoria de São Luís y Maranhão, resulta desafiante debido a la diversidad de acciones que la institución desarrolla en sus diferentes espacios. Esta característica de la BPBL refuerza la expansión de los conceptos atribuidos a las bibliotecas públicas, las cuales se convierten en lugares sin restricciones, no limitados a la recuperación y uso de información bibliográfica.

La BPBL forma parte del conjunto de “Casas de Cultura” de la Secretaría de Estado de Cultura de Maranhão (SECMA). Se trata de una estructura para fomentar, difundir e incentivar la producción cultural y artística estatal, coordinada por la SECMA. Por lo tanto, son espacios destinados al reconocimiento y valoración de la producción artística, cultural e histórica alojada en museos, teatros, centros de arte y producción artesanal.

En este sentido, el objetivo de este estudio fue discutir las relaciones que la BPBL tiene con la memoria, el patrimonio cultural y la sociabilidad en São Luís, a partir de lo expresado por los usuarios participantes en los servicios educativos de la institución. Además, se buscó identificar de qué manera los servicios educativos desarrollados por la BPBL han contribuido a la preservación de la memoria de Maranhão. Ante estos aspectos, se analizó la percepción de los usuarios y visitantes provenientes tanto del Circuito de Visita Cultural como de la demanda espontánea en la BPBL.

1.1 Servicios educativos y el servicio de referencia e información

Se sabe que el término *referencia* tiene diferentes asociaciones en el campo de la biblioteconomía (Pinto, 2016). Puede estar relacionado con un sector físico (sector de referencia), una función (bibliotecario de referencia), un proceso (proceso de referencia) o un servicio (servicio de referencia e información [SRI]). Antes de convertirse en un sector específico de las bibliotecas, la referencia se limitaba a acciones de ayuda y apoyo a los usuarios, a través del proceso de comunicación con el acervo, mediado por el bibliotecario.

De este modo, el SRI surgió como respuesta a la necesidad del usuario de utilizar los recursos de información disponibles, que culmina en un proceso completo de recuperación y uso de la información. El SRI puede adoptar diferentes enfoques dentro de una unidad de información y resulta difícil de conceptualizar debido a sus objetivos, características de funcionamiento, organización y nivel de desarrollo, así como al tipo de biblioteca en la que se encuentra (Mota, 2016).

El SRI se manifiesta a través de la mediación del bibliotecario u otro profesional en las unidades de información, y brinda apoyo a los usuarios. De esta manera, el proceso de referencia se enfoca en encontrar soluciones a las necesidades de información de los visitantes en las bibliotecas (Rostirolla, 2006). Almeida Júnior (2013) destaca que el SRI es un espacio en el que el usuario establece conexión con la información, pues se preocupa por satisfacer las necesidades y demandas de la población, lo que supera así el mero concepto de *mostrador de atención*.

Por lo tanto, se entiende que el SRI es una división compleja de la biblioteca. Dado que cada unidad de información presenta características y demandas específicas, Macedo (1990) propone cinco áreas principales de actuación del SRI:

1. Servicio de referencia en sí mismo.
2. Educación del usuario.
3. Alerta y difusión de información.
4. Comunicación visual y difusión bibliotecaria.
5. Administración y supervisión del sector de referencia.

La BPBL está compuesta por una variedad de áreas y espacios que requieren acciones personalizadas y estrategias para fomentar no solo la identificación, sino también la apropiación del acervo. Siguiendo las líneas de acción del SRI propuestas por Macedo (1990), es importante resaltar la flexibilidad de las acciones que pueden llevarse a cabo en las unidades de información, tomando en cuenta sus características, condiciones y recursos disponibles. Así, el éxito del SRI depende tanto de los profesionales involucrados, especialmente de los bibliotecarios, como de aquellos que se beneficiarán y disfrutarán de las actividades ofrecidas.

En ese sentido, las bibliotecas deben ir más allá de simplemente proporcionar datos fragmentados a sus principales usuarios, con el objetivo de asegurar su plena conciencia sobre los diferentes recursos disponibles. En su mayoría, las bibliotecas se han vuelto más dinámicas y esta debe ser una postura buscada de manera constante, con el fin de fomentar la proactividad y la instrucción de los usuarios en el aprovechamiento pleno de los servicios de información. Al priorizar prácticas educativas, las bibliotecas públicas son capaces de abordar diferentes temas con su público, como, por ejemplo, cuestiones relacionadas con el patrimonio cultural local, a través de la realización de exposiciones y la creación de una colección especializada en este ámbito. Esto resulta en un entorno informativo que promueve la ciudadanía, la socialización, la formación, la capacidad crítica, así como el interés por la cultura y la apropiación del conocimiento a través de actividades inter y multidisciplinarias (Sousa, 2015).

En este punto, se diferencia el SRI de los servicios educativos (SE), para ampliar las responsabilidades y demandas de las bibliotecas. Lage y Bandeira (2017) explican que las unidades de información reflejan de manera simultánea los cambios y el dinamismo, características notables de una sociedad en expansión. Sin embargo, es fundamental destacar las dimensiones del SRI y cómo se manifiesta en las unidades de información, el servicio y el sector. En su condición de servicio, el SRI tiene la tarea de satisfacer las necesidades específicas de información del usuario o consultante en lo que respecta al proceso de búsqueda, recuperación y uso de algún material en el acervo de la biblioteca, a través de la comunicación cara a cara con el bibliotecario (Grogan, 2007; Macedo, 1990).

Se comprende que los servicios educativos son inherentes y están presentes en el ámbito de referencia de las bibliotecas, ya que requieren, según sus roles, instruir a los lectores sobre el uso de la biblioteca, ayudarlos en sus consultas y promover la biblioteca dentro de la comunidad (Tyckoson, 2003). Es decir, su función implica difundir acciones que se articulan con lo que proponen los servicios educativos. Por lo tanto, estos dominios no están separados en las bibliotecas, precisamente porque están interrelacionados en la relación que estas instituciones establecen con la comunidad y sus usuarios.

Delimitar los servicios educativos no es una tarea sencilla debido a la complejidad de las bibliotecas y otros equipamientos culturales, cuyas múltiples actividades también tienen potencial educativo. Con el fin de facilitar la comprensión del objeto de este estudio, dentro de la amplia gama de servicios educativos presentes en las unidades de información, se pueden destacar los siguientes:

- Servicios de orientación a los usuarios en diferentes aspectos, como el uso y reutilización de recursos, registro en la biblioteca, servicios de instrucción, entre otros.
- Procedimientos para el uso específico de la colección, incluyendo el manejo de obras raras.
- Mediación de lectura y literatura, con sus múltiples estrategias.

- Visitas guiadas a la biblioteca.
- Servicios bibliotecarios, tales como consulta, reserva, préstamo y renovación de materiales.
- Proyectos enfocados en la colección, como actividades de lectura, literatura y patrimonio cultural.
- Diversas acciones culturales promovidas por la institución.

Es importante tener en cuenta que estas actividades pueden variar según la unidad de información y la institución cultural en cuestión (Sousa, 2015).

Los servicios educativos en las bibliotecas tienen una gran importancia en la actualidad, ya que permiten que los usuarios tengan acceso a la información de manera más dinámica, creativa y constructiva. Además, estos servicios educativos ayudan a que las bibliotecas se conviertan en espacios inclusivos y democráticos, en los que se fomenta la igualdad de derechos en el acceso a la información y al conocimiento. A través de estos servicios, se estimula el pensamiento crítico y se facilita el intercambio de conocimientos entre los usuarios; así, se crea una comunidad de aprendizaje y crecimiento conjunto. Es importante destacar que estos servicios educativos deben estar en constante evolución y transformación, adaptándose a los cambios en la forma en que se produce y se accede a la información en la actualidad.

2. Metodología

Para alcanzar los objetivos emprendidos para este estudio, se adoptaron las directrices de una investigación con fines descriptivos, mientras que se dedica a describir los servicios educativos desarrollados por la BPBL, así como sus contribuciones a la preservación de la memoria, el patrimonio cultural e informativo del estado de Maranhão, a partir de lo que los beneficiarios que participan en ellos aducen.

Con un enfoque cuantitativo y cualitativo, se empleó la investigación bibliográfica como fundamento metodológico. Para ello, se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva de artículos científicos publicados en bases de datos como BRAPCI, SciELO, Google Scholar y el Portal de Periódicos de CAPES. Se utilizaron los

siguientes descriptores: *memoria, biblioteca pública, patrimonio cultural, sociabilidad y biblioteca pública, identidad y biblioteca pública, memoria y biblioteca pública*. Además, se consultaron las tesis y disertaciones que abordaron el tema en el campo de la ciencia de la información, utilizando la Biblioteca Brasileña de Tesis y Disertaciones (BDTD) como recurso de búsqueda. Esta estrategia permitió recopilar información relevante y actualizada sobre el tema, y combinar enfoques cuantitativos y cualitativos para enriquecer el análisis de los servicios educativos de la BPBL y su impacto en la preservación de la memoria y el patrimonio cultural en el estado de Maranhão.

Cabe destacar que la investigación documental también se llevó a cabo consultando documentos oficiales del estado (legislaciones, decretos estatales) para engranecer la historia de la institución; el libro de registro de visitantes de la institución, los informes anuales de actividades disponibles en el sitio web de la BPBL, así como el análisis de la planificación propia de la biblioteca en relación con las actividades de educación patrimonial, registros fotográficos de actividades y servicios educativos realizados.

Gobernado por las recomendaciones del Consejo Nacional de Salud (CNS) y del Comité de Ética en Investigación con Seres Humanos de la Universidad Federal de Maranhão (UFMA), bajo el Certificado de Presentación para la Apreciación Ética (CAEE) N.º 98726018.6.0000.5087 y el Dictamen de la Comisión Nacional de Ética en Investigación (CONEP) N.º 2.934.847, la recolección de datos se llevó a cabo en la BPBL.

El corpus de la investigación estuvo compuesto por el 30 % de los participantes de los servicios educativos de la BPBL. Con este fin, se utilizaron muestras de selección intencional o racional (Prodanov y Freitas, 2013). Así, el cálculo de la muestra mínima tuvo en cuenta solo a los mayores de 18 años registrados en los informes de programación. De las 1464 personas que participaron, solo 201 eran mayores de edad, lo que da como resultado una muestra de 62 cuestionarios aplicados.

La investigación utilizó cuestionarios mixtos como instrumento de recolección de datos (Anexo), compuestos por diez preguntas, tanto abiertas como cerradas, con

el objetivo de comprender la percepción de los usuarios sobre los servicios educativos desarrollados por la institución investigada y se aplicaron de manera presencial. Se llevó a cabo la presentación y firma del consentimiento informado por parte de cada uno en un espacio reservado, sin la presencia del investigador responsable.

Además, se utilizó la técnica de observación sistemática, respaldada por un cuaderno de bitácora, ya que se consideró que la evidencia de estos instrumentos enriquecería la triangulación metodológica. Se empleó una cuadrícula de observación que permitió registrar cómo los profesionales de la institución llevaban a cabo las actividades, hacer observaciones sobre los sectores visitados, analizar el comportamiento de los participantes, entre otras informaciones relevantes (Trigueiro et al., 2014).

La recolección de datos tuvo lugar durante los meses de agosto y septiembre, en días en los que se llevaron a cabo servicios educativos en la BPBL, ya que la institución realiza una programación previa con los usuarios a través de la Plataforma del Circuito de Visitas Culturales. Para el cruce de datos, se utilizó el software Nvivo para el análisis cualitativo y Excel para el tratamiento de los datos cuantitativos. Su discusión se apoyó en la técnica de análisis de contenido (Bardin, 2016), que consistió en establecer categorías a partir de las unidades de registro mapeadas en la evidencia obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos, así como en la interacción con la contribución teórica de la investigación.

3 Resultados

3.1 Los servicios educativos de BPBL y la preservación de la memoria de São Luís, Maranhão, Brasil

La BPBL, desde su creación, ha buscado satisfacer una variedad de demandas sociales, políticas, económicas y culturales, ya que realiza diversas acciones que la convierten en un centro cultural relevante que va más allá de las responsabilidades comunes de las instituciones de información. Al combinar múltiples intereses, la institución interactúa con una realidad social compuesta por numerosos grupos sociales, cuyas memorias colectivas pueden entrelazarse de manera compleja

(Halbwachs, 2006). En este sentido, existen diferentes redes sociales que se oponen y se excluyen entre sí, además de segmentar y entrelazarse en el tiempo. La BPBL es considerada un lugar de memoria y de sociabilidades intersubjetivas, y puede ser vista como un territorio mixto e híbrido que favorece los desplazamientos, las llegadas, las salidas y otros movimientos (Nora, 1993; Silveira, 2014a; 2014b).

Se destaca que la BPBL, al igual que otras bibliotecas públicas, utiliza sus productos, servicios, colecciones, proyectos y acciones para difundir información, pero sobre todo para promover la apropiación del patrimonio, la cultura y los elementos que conforman la historia de la sociedad en la que se encuentra. Fue fundada el 8 de julio de 1826, por iniciativa del entonces barón de Pindaré, Antônio Pedro da Costa, durante el período provincial de Maranhão (Governo do Maranhão, 2016). A través de esta convivencia, se argumenta que la institución se ha convertido en parte de la historiografía de la capital de Maranhão y en la biografía de sus visitantes, entrelazándose entre la historia y la memoria. Conlleva un aura simbólica que favorece la reconstrucción de las memorias y las prácticas de recuerdo, como menciona Nora (1993), cuya membresía va más allá del simple registro en los sistemas bibliotecarios.

Con el fin de buscar evidencias de la combinación de historia y memoria en el discurso de los participantes de la investigación y aprovechar las reflexiones iniciales, se les preguntó sobre lo primero que recordaron en relación con la BPBL y qué hechos históricos o momentos notables recordaron al pasar por o estar en ella. Esta síntesis ayuda a visualizar en qué categorías se basan las percepciones de los participantes de los servicios educativos en relación con la BPBL. Los resultados de la minería se pueden ver en la [Tabla 1](#).

Como se puede observar en esta tabla, los términos con mayor recurrencia son *biblioteca* y *libros*, seguidos de las palabras *memoria*, *recuerdo*, *historia*, *maranhense*, *arquitectura*, *patrimonio*, *escalera* y *deodoro*, estos últimos resuenan con la dimensión patrimonio cultural. Las unidades de registro recurrentes en las respuestas de los participantes permiten evocar la relación entre historia y memoria, y revelan que la primera tiene a la segunda como instrumento de registro, porque “es la memoria la que dicta y la historia que escribe”, como

señala Nora (1993, p. 24, traducción propia). Es decir, la memoria es el instrumento que permite la elaboración de registros históricos, mientras que esta no existe sin memorización, como defiende Candau (2016). Así, se observan menciones de elementos materiales, que expresan el carácter histórico de la BPBL, así como unidades abstractas, íntimas y personales de individuos, y que enfatizan la importancia de los registros de conocimiento, hechos históricos, del edificio de la institución como un lugar que posibilita estas evocaciones, reelaboraciones, recuerdos constantes, porque la memoria está en constante movimiento.

Tabla 1. Sistematización de unidades de registro e ideas centrales por categoría

Palabra	Contar	Porcentaje ponderado (%)
<i>biblioteca</i>	16	1,82 %
<i>libros</i>	11	1,25 %
<i>historia</i>	6	0,68 %
<i>manifestaciones</i>	4	0,46 %
<i>deodoro</i>	4	0,46 %
<i>escalera</i>	4	0,46 %
<i>memoria</i>	4	0,46 %
<i>recuerdos</i>	3	0,23 %
<i>maranhense</i>	3	0,23 %
<i>arquitectura</i>	2	0,23 %
<i>patrimonio</i>	2	0,23 %

Fuente: datos de los cuestionarios de investigación (2020).

En este sentido, se puede destacar que los participantes de los servicios educativos explican, en sus discursos, cuestiones que impregnan la historia de las bibliotecas en general, como su papel de espacios de fomento de la lectura y la literatura; menciones de la colección histórica y rara; menciones de publicaciones periódicas. Con esto, se enfatiza que, independientemente de su tipología, las “bibliotecas han llegado [...] a ser identificadas como [...] instituciones en las que se promueve la salvaguardia del patrimonio bibliográfico, establecimientos donde es posible tener acceso al conocimiento producido y acumulado por los seres humanos” (Rodrigues, 2014, p. 69, traducción propia). Sin embargo, los visitantes también expresaron elementos que refuerzan específicamente la relación de la BPBL con la memoria, de acuerdo con las respuestas observadas en la [Tabla 2](#).

Tabla 2. Declaraciones de los participantes de la investigación sobre los recuerdos asociados a la BPBL

Participante	Respuestas
A	Como dije antes, recuerdo mi infancia, recuerdo que en los viejos tiempos había un coro que usaba la escalera principal como escenario.
B	Referencia para mítines políticos, manifestaciones políticas en la plaza, movimientos sociales, pero estoy en contra, debido a los límites de una biblioteca: el volumen demasiado alto, el sonido fuerte. También recuerdo los gobiernos de Roseana y Cafeteira, así como la reforma de la Plaza Deodoro.
C	La huelga de 1979, cuando la lucha por la media tarifa marcó el paso de nuestra historia.
D	Recuerdo el libro <i>O Cortiço de Aluísio Azevedo</i> , utilizado por mí en un trabajo en la asignatura de Arte, donde obtuve una buena nota que me trae buenos recuerdos.
E	Recuerdo mi infancia, porque mi madre era vendedora ambulante en la antigua Plaza Deodoro, así que pasaba la mayor parte del tiempo en la biblioteca.
F	Mi primera visita tuvo lugar en 2016, un proyecto de visita realizado en colaboración entre el Ministerio de Educación y mi escuela.
G	Recuerdo mi bachillerato, estudié en el Liceu Maranhense y siempre venía a estudiar a la biblioteca, porque la escuela no tenía una estructura que pudiera satisfacer el deseo del estudiante.
H	Cuando aprobé el examen de admisión de UFMA, estaba en esta biblioteca cuando salió el resultado.
I	Los informes de cosas que sucedieron donde algunos se convirtieron en leyendas, como la de la señora Ana Jansen que fue una gran mujer negra, que tuvo su contribución aquí en el estado.
J	Recuerdo que la biblioteca contiene un libro francés donado por Benedito Leite.
K	El poema de Gonçalves Dias para su musa Ana Amélia.
L	Nos hace pensar cuánto cambian los edificios, las estructuras, los periódicos, las revistas.
M	Muchas cosas interesantes de los viejos tiempos.
N	Desafortunadamente, mi primer recuerdo se limita al momento en que se cerró para reforma.
O	Mis días de escuela secundaria.
P	Visitas realizadas durante el período escolar, investigaciones realizadas para grandes proyectos de Maranhão, la biblioteca nos recuerda toda la historia de la ciudad.
Q	Que está cerca de la Plaza Deodoro, por donde siempre paso.

Fuente: datos de los cuestionarios de investigación (2020).

Esos participantes de los servicios educativos listan una serie de hechos que les recuerda la BPBL como obras leídas, recuerdos de infancia, de la escuela, aprobaciones en exámenes de admisión, manifestaciones sociales, actos políticos que tuvieron como punto de encuentro la BPBL, grandes revueltas ocurridas en la capital y en el estado, etc. Es decir, un conjunto de hechos sociales que la convierten en un polo de arraigo de la cultura de Maranhão, de modo que, a través de ella, es posible movilizar las referencias identitarias de los individuos (Silveira, 2014a), lo que refuerza también la idea de que no hay individuo que no traiga consigo los recuerdos de la sociedad a la que pertenece, asociando la institución con la metáfora de la “semilla del recuerdo” (Halbwachs, 2006), es decir, la BPBL se muestra como un terreno favorable para las prácticas de recuerdo (Candau, 2016). Como territorio de múltiples experiencias, se destacan las prácticas de lectura que allí se realizan, el apoyo a las

actividades educativas, la preservación de la memoria colectiva, así como la socialización y enraizamiento de los elementos que fortalecen la identidad social (Gomes, 2014; Silveira, 2014b).

A lo largo de su existencia, esa biblioteca ha logrado no solo convertirse en una referencia nacional porque es la segunda biblioteca pública más antigua de Brasil, sino también porque es un espacio que recibe manifestaciones sociales de diferentes naturalezas. Además de ofrecer servicios de información, es el terreno para diversas experiencias que permiten a cada individuo delinear la imagen que tiene de sí mismo y cómo esto se ubica en su relación con la sociedad. Este hallazgo se refleja en el discurso de los participantes de la investigación, cuando destacan recuerdos tanto sobre sus trayectorias individuales como sobre la historia, la identidad y la memoria de São Luís (Silveira, 2014b).

En este sentido, interactúa con lo que Candau (2016) y Pollak (1992) dicen sobre la relación intrínseca entre memoria e identidad. Para Candau (2016), no puede haber identidad sin memoria, ni memoria sin identidad, porque esta imbricación es la base para que el individuo se reconozca como miembro de un determinado grupo social. Mientras que para Pollak (1992, p. 205, traducción propia) hay “un vínculo fenomenológico muy estrecho entre la memoria y el sentimiento de identidad”. La BPBL, a su vez, se convierte en un territorio en el que las personas encuentran sustratos para tejer sus recuerdos y “anclar su memoria” (Nora, 1993), por lo tanto, sus identidades. En esta perspectiva, Halbwachs (2006) contribuye destacando que “El gran protagonista de la historia es la memoria” (p. 55, traducción propia), porque permite la construcción, reconstrucción, definición, redefinición, mistificación y recalificación del paso, evitando que desaparezca. Se puede decir que además de un lugar de memoria, en vista de las posibilidades antes mencionadas que esto tiene, la BPBL logra reunir artefactos, obras, vestigios históricos que también son en sí mismos un *locus* mnemónico, como, por ejemplo, los raros periódicos consultados diariamente por los usuarios que permiten regresar al Maranhão de los siglos XVIII y XIX, lo que permite a los individuos revivir los movimientos de la época, hechos que marcaron el desarrollo del estado, entre otros eventos mencionados por los participantes de los servicios educativos en este estudio.

Son estos procesos los que revelan lo que Pollak (1992) describe como elementos responsables de constituir

la memoria, como los eventos experimentados individualmente, por el grupo o colectividad, por personas o personalidades, así como aquellos que hacen referencia al lugar, como se explica en el discurso de los participantes de los servicios educativos. Cabe destacar que, en la Plaza del Panteón, donde está instalada la BPBL, es recurrente la realización de actos políticos por parte de diferentes entidades de clase (sindicatos, consejos, entre otros), eventos políticos (mítines de gobernadores, alcaldes, así como candidatos que hacen uso de la plaza para estos fines), como se puede ver en la Figura 1.

Al situarse como punto de encuentro de estos movimientos, la institución evidencia su relevancia como territorio de sociabilidades y su perspectiva simbólica, ya que se entiende que existe una intencionalidad en la elección de su entrada principal como lugar de luchas populares, búsqueda de mejores condiciones laborales, entre otros deseos. Las bibliotecas públicas revelan esta capacidad de transformación social. Se cree que los individuos las ven como un camino hacia este empoderamiento social. Estos marcadores simbólicos conforman el patrimonio conmemorativo, cuyas unidades materiales e ideales significativas respaldan los intereses de la población, que contribuyen a la historiografía de São Luís, por lo tanto, reflejan la “voluntad de memoria” (Nora, 1993) de los individuos, “revelando los procesos sociales, conflictos, pasiones e intereses que, conscientemente o no, los visten de una función icónica” (Nora, 1993, pp. 21-22, traducción propia).



Figura 1. Registro de la huelga de banqueros en 1990 y la huelga de maestros en 2022. Fuente: colección rara de BPBL (1990) y Matos (2022).

En esta afirmación, los mítines políticos, las manifestaciones populares que tuvieron lugar en la plaza, las obras literarias, las visitas a la BPBL, entre otras huellas de la memoria, refuerzan la importancia de la institución como *locus* mnemónico, ya que actúa para evitar el olvido, adaptando sus prácticas a los diferentes contextos, en constante metamorfosis (Nora, 1993). Esta reflexión se complementa con el diálogo con Assmann (2011, p. 170); al reflexionar sobre las metáforas de la memoria, el autor defiende que los espacios son “medios mnemotécnicos”, porque permiten ver los edificios, por ejemplo, como símbolos de la memoria, una comprensión que interactúa con el sentimiento que los ciudadanos tienen con la fachada, la escalera y con los otros elementos arquitectónicos que conforman el paisaje de la institución.

Así, a la BPBL se le dan los dominios a los que Nora (1993) cree que pertenecen los lugares de la memoria, a saber, material, simbólico y funcional. El significado material se hace explícito por la capacidad que tiene la institución para reunir registros literarios, documentos raros, obras que demarcan la historiografía local y estatal, que se visten de un aura simbólica e imaginativa, a su vez insertada en prácticas de sociabilidad que llevan a los individuos a la reconstrucción de recuerdos, a revivir eventos pasados, a experiencias vividas en otros tiempos, de forma individual o compartida (Nora, 1993).

En este sentido, el discurso de los usuarios destaca la relación de la biblioteca en estudio con la historia de la ciudad de São Luís. Los hitos histórico-sociales de la capital y las circunstancias de estos eventos aluden a lo que Halbwachs (2006) llama memoria colectiva y hacen de la institución un espacio de recuerdo y composición de referencias identitarias para los visitantes, usuarios, profesionales, entre otros. Por lo tanto, en diálogo con Silveira y Moura (2016), las relaciones entre “La biblioteca y la memoria se instituyen con referencia a las huellas y discursos de la memoria seleccionados con el objetivo de hacer un tejido mnémico que abarca proyectos ideológicos y representaciones culturales específicas” (p. 208, traducción propia).

En esta perspectiva, se reconoce la importancia de Benedito Leite para los ciudadanos de São Luís, ya que los participantes de los servicios educativos refuerzan las experiencias combinadas con los usos que hacen de ella, expresadas en las construcciones discursivas, formativas, simbólicas y representativas que la institución

como lugar de memoria configura y reconfigura a lo largo de los años. En vista de esto, se afirma que la institución es un lugar cargado de recuerdos y simbolismos, porque contiene, además de sociabilidades, relaciones, personajes, prácticas de interacción y oposición, así como comportamientos, hábitos y ritos particulares del espacio mencionado.

Con el fin de estimar la importancia de la BPBL para los visitantes y usuarios de sus servicios educativos, se les preguntó si alguna persona cercana (familiares, amigos, vecinos) conoce o ha visitado la BPBL. La mayoría de los encuestados dijo que sí, alrededor del 82 % y, según el 98 % de los señalados, suelen recomendar el uso de los productos y servicios de dicha institución.

En este sentido, se puede decir que Benedito Leite logra consolidarse como uno de los espacios culturales más importantes del estado, mientras que es capaz de demarcar la historia y la memoria de Maranhão a través de los bienes patrimoniales (materiales e inmateriales) reunidos en su colección, que está compuesta por publicaciones periódicas del siglo XIX, manuscritos raros (manuscritos de Gonçalves Dias) y otros rastros que favorecen el reconocimiento del pasado, la comprensión del presente y cómo se relaciona con sus usuarios/ciudadanos en direcciones futuras. De esta manera, los usuarios, visitantes y la comunidad en general se convierten en agentes de difusión de sus productos y servicios educativos (Costa et al., 2018).

Sabiendo que los servicios educativos deben reflejar la transformación de la información y cómo esta interfiere en el aprendizaje, el conocimiento, la apropiación cultural, así como los procesos que producen las entidades, continúa el análisis de las contribuciones de la BPBL a los participantes de los servicios educativos, cuestionándolos directamente sobre qué representa la institución para la ciudad de São Luís. Para ello, se usó el mapeo de términos (Bardin, 2016), cuya distribución de resultados mineros se puede observar en la Tabla 3.

Los términos presentados en esta tabla ayudan a identificar las unidades de significado y los significados producidos por los participantes al explicar la importancia de Benedito Leite para la ciudad de São Luís. Es posible ver que los términos reflejan las dimensiones construidas para esta investigación, pero sobre todo resaltan las perspectivas materiales, identitarias y patrimoniales de la institución. Las bibliotecas, en general,

especialmente las públicas, siempre evocan su misión de organización, preservación y difusión del patrimonio bibliográfico, los elementos culturales y el conocimiento de un pueblo, a su vez convergidos en documentos y colecciones (Silveira, 2014a).

Tabla 3. Sistematización de las unidades de registro sobre la importancia de la BPBL para los participantes de los servicios educativos

Palabra	Contar	Porcentaje ponderado (%)
historia	30	3,83%
conocimiento	18	2,30%
cultura	14	1,79%
importante	14	1,79%
acervo	12	1,53%
documentos	12	1,53%
ciudad	11	1,40%
preservación, conservación	10	1,27%
biblioteca	9	1,15%
maranhão, maranhense	6	0,77%
lectura	5	0,64%
patrimonio	5	0,64%
guardar	3	0,38%

Fuente: datos de los cuestionarios de investigación (2020).

Las evidencias presentes en la minería de las unidades de registro en las respuestas de los participantes de los servicios educativos permiten afirmar que la BPBL puede contribuir a la preservación del patrimonio que está bajo su custodia, cuyas estrategias de acción cultural, mediación y educación llevan a sus ciudadanos a reconocerse, recordar su historia y valorar sus conocimientos, evocando la doble relación entre historia y memoria, cuyo juego es esencial para el mantenimiento de la institución como lugar de prácticas mnemotécnicas, en las que las interacciones conducen a su determinación recíproca, como defiende Nora (1993). Así, se destaca la importancia de estos vestigios para la identificación, reconocimiento y preservación del patrimonio cultural de Maranhão, siendo la BPBL una de las mediadoras en este proceso.

Además, también se llama la atención sobre la presencia del concepto de *memoria colectiva*, a través de una interfaz con las declaraciones de los participantes de los servicios educativos de la BPBL, que proporcionan condiciones para la afirmación de que las actividades realizadas por

la institución, las acciones culturales, las fuentes históricas y los vestigios conmemorativos permiten a los individuos evocar su pasado, a partir de los recuerdos compartidos por la colectividad, es decir, les “transporta a puntos de referencia que existen fuera de sí mismos, determinados por la sociedad” (Halbwachs, 2006, p. 72, traducción propia). Con esto, se entiende que la BPBL capitaliza el patrimonio cultural de São Luís y posibilita su apropiación gracias a la acción de sus visitantes, usuarios, profesionales y ciudadanos, transformándola en un espacio de creación, innovación y promoción del conocimiento ofrecido a la población local, principal usuaria de sus productos y servicios (Silveira, 2014a).

En el conjunto de mecanismos que la BPBL utiliza para sensibilizar a sus visitantes y usuarios sobre el tema de la preservación, uso y significados conferidos al patrimonio cultural y la memoria de Maranhão, están sus productos y servicios, racionalizados y mediados por el SRI. La mediación que desarrolla esencialmente la institución refuerza la importancia que tienen las bibliotecas públicas para convertirse en espacios de sociabilidad, prácticas de memoria, encuentros, diálogos y convivencia. Por lo tanto, se pueden ver estos espacios como *locus* de comunicación, transmisión y apropiación cultural, por lo tanto, agentes de mediación sociocultural.

Preservar la memoria y el patrimonio de Maranhão es algo que se persigue constantemente con las acciones de mediación y los proyectos realizados en la ciudad de São Luís, así como con las metodologías realizadas en el SRI de la BPBL, en cooperación con los otros municipios del estado. Además, como señala Chartier (2002), se deben multiplicar las acciones para tomar la palabra y todo lo que rodea sus patrimonios: bibliográfico, inmaterial, arquitectónico, entre otros, y así construir un extenso espacio público en esta capital. Este papel se refuerza con la percepción que tienen los participantes de los servicios educativos y de lo que pudieron señalar como la principal contribución de las acciones educativas en las que participaron en la BPBL, dados los aspectos que se pueden identificar en las declaraciones presentes en la [Tabla 4](#).

Tabla 4. Declaraciones de los participantes de la investigación sobre las contribuciones de las acciones educativas emprendidas por la BPBL

Participante	Respuestas
A	La importancia de preservar nuestra historia y cómo las generaciones futuras deberían tener derecho a conocerla también.
B	Contribuye al guardar recuerdos de autores que han fallecido, historias pasadas que nos ayudan a entender nuestro futuro y dan valor para que estas historias se sigan manteniendo.
C	Reflexionar sobre la importancia de la biblioteca como patrimonio de São Luís.
D	La importancia de cuidar y valorar nuestra historia, nuestra memoria y nuestro patrimonio material e inmaterial.
E	La importancia de la conservación de registros antiguos que contribuyen a la construcción de nuestra historia.
F	De la producción cultural e intelectual de nuestro pueblo y del maravilloso trabajo de conservación realizado por esta institución.
G	Porque cada vez que las personas conocen su historia, tienden a valorarla y apropiarse de ella. Contribuir directamente a la construcción de la memoria.
H	Debido al despertar cultural que motiva al visitante a conocer más sobre su cultura.
I	A medida que las personas que viven en São Luís tienen conocimiento sobre la historia, la cultura, llegan a tener un sentido de pertenencia que les hace valorar lo que se produce aquí.
J	Al proporcionar un espacio para la reflexión sobre la importancia de la Biblioteca para la conservación de colecciones raras, este servicio/actividad ya contribuye a la apreciación y preservación del Patrimonio Cultural y la memoria de São Luís.

Fuente: datos de los cuestionarios de investigación (2020).

Aunque los perfiles de los usuarios y visitantes de Benedito Leite son distintos, sus declaraciones convergen en la importancia de la institución para la preservación de la historia, la memoria, el patrimonio material e inmaterial, una relación reforzada por [Nora \(1993; 1997\)](#) y [Silveira \(2014a; 2014b\)](#). A pesar de que la composición de las colecciones satisface demandas específicas, sus servicios están diseñados para diferentes públicos, pues cada individuo evoca la BPBL a partir de sus experiencias, interacciones e intersubjetividades, y debe considerarse “la mezcla entre valores, deseos y necesidades particulares que llevan a un sujeto dado a frecuentar espontáneamente tales lugares” ([Silveira y Moura, 2016, p. 208, traducción propia](#)). Se cree que ellos se apropian de la historia local y, a partir de los rastros, huellas y pruebas que se reunieron, demarcan los rasgos de identidad del ciudadano de São Luís; por lo tanto, la biblioteca actúa como un punto de referencia externo para el individuo, que a su vez permite el diálogo con el pasado, el reconocimiento de símbolos, recuerdos y sensibilidades de cada época ([Villafan y Dodebei, 2019](#)).

En este sentido, en diálogo con [Sousa \(2015\)](#), se enfatiza que las actividades favorecidas por esos servicios pueden llevar a los individuos a reconocer el papel de las instituciones, como el valor que la BPBL tiene para

el estado de Maranhão, al relacionarse con factores históricos, sociales y culturales locales, es decir, con sus patrimonios que no son solo bibliográficos, considerando que “Los objetos, piezas, documentos, etc. que estas instituciones salvaguardan son fuentes y recursos de información que nos permiten construir, a través de su análisis, el conocimiento del pasado de la humanidad, de nuestras experiencias y evoluciones” (p. 18, traducción propia).

Las bibliotecas públicas son instituciones decisivas para el desarrollo de la sociedad, precisamente porque son lugares donde la transformación social conquista rasgos importantes, dada su responsabilidad de contribuir a la construcción de lectores-ciudadanos emancipados y competentes, subsidiados por el conocimiento registrado, que está disponible para diferentes interpretaciones. Al tratar con diferentes audiencias, necesidades y demandas, las instituciones amplían su misión educativa, teniendo los servicios educativos como instrumentos para la realización de los derechos, considerando las características y marcadores locales.

Dicho esto, es evidente la responsabilidad que tiene la BPBL de pensar en productos y servicios que preserven su patrimonio bibliográfico y, además, puedan permitir a los ciudadanos de la capital y del estado de Maranhão

disfrutar de su derecho a la memoria y no sufrir “abusos de la memoria” (Ricoeur, 2010) y, así, ejercer sus individualidades ante sus identidades.

Corresponde a las bibliotecas públicas, a través de los servicios educativos en el ámbito del SRI, promover la conciencia de la importancia del patrimonio cultural, lo que en consecuencia favorecerá tanto la salvaguardia como la difusión y apropiación de acervos, colecciones, es decir, del patrimonio bibliográfico. Es esencial pensar en estos servicios como instrumentos de perpetuación de la memoria de un pueblo, propagados por la transmisión del conocimiento colectivo de antaño y porvenir, ya que “Su visión debe ser lo suficientemente amplia como para responder a las expectativas del público y, al mismo tiempo, sobresalir en la capacidad de una misión pedagógica” (Barriga, 2007, p. 55, traducción propia).

Aunque son relevantes “Los casos de mediación y elaboración intersubjetiva de la memoria requieren pensar en ellos no solo como lugares en los que ciertas representaciones colectivas toman forma y se cristalizan” (Silveira y Moura, 2016, p. 208, traducción), la BPBL, como lugar de memoria, constituye una forma necesaria para que los individuos identifiquen, reconozcan, se apropien de la cultura de Maranhão, despierten a la necesidad de preservar lo que les pertenece y eviten que la historia y los recuerdos locales desaparezcan, sufran abusos y sus huellas se extingan (Nora, 1993; Ricoeur, 2010). En este sentido, podemos decir que la BPBL logra ir más allá de un *locus* de memoria, y despierta en sus usuarios y visitantes “voluntad de recordar” (Nora, 1993).

A partir de esto, se argumenta que el vínculo identitario entre los usuarios de esos servicios, los profesionales de la BPBL y la comunidad a la que se refiere, la ciudad de São Luís, cumple con lo que dice Pollak (1992), al explicar que la memoria es un elemento básico en la constitución de la identidad, “tanto individual como colectiva, en la medida en que es también un factor extremadamente importante del sentimiento de continuidad y coherencia de una persona o un grupo en la construcción de sí mismo” (p. 204, traducción propia). Por lo tanto, la BPBL actúa como un territorio para la preservación de la memoria, las historias y la cultura, y como un espacio para que sus usuarios, visitantes y profesionales se sientan miembros de un grupo, cuyos

recuerdos están seguros y se comparten colectivamente a través de prácticas culturales, registros de conocimiento, producción bibliográfica, artefactos exhibidos en la sala de referencia, exposiciones de objetos que evocan la cultura local y que son realizadas periódicamente por las instituciones con temas que involucran las festividades de junio, el aniversario de la ciudad y el lanzamiento colectivo de obras de autores de Maranhão. De esta forma, la biblioteca se consolida como un lugar de prácticas de memoria y recuerdo (Pollak, 1992; Halbwachs, 2006; Silveira y Moura, 2016).

Es esta relación la que fortalece los lazos entre la BPBL y la comunidad, la que da sentido a sus acciones y hace que cada uno construya su propia biblioteca, visualizando la institución como un lugar de memoria, donde se encuentran huellas, vestigios, hitos testimoniales de tiempos pasados. Todas estas evidencias dejadas son esenciales para la transmisión de tradiciones, cuyos significados permanecen preservados y son llevados al presente, lo que permite a los individuos interpretar los en una cadena distinta de significados, y ubicar el recuerdo como una imagen producida del pasado que se imagina y se concibe nuevamente en el presente (Ricoeur, 2010; Nora, 1993).

Como bien enfatizan Silveira y Moura (2016), las bibliotecas públicas están imbuidas de una doble vocación mnémica y dialéctica, también presente en la comprensión de estas instituciones como lugares de memoria. Según Nora (1993), estos lugares constituyen espacios en los que las experiencias intersubjetivas ganan fuerza y la cultura y sus sustratos socio-históricos se tensan y transforman en un movimiento constante y vívido, que se distancia de la cristalización de los restos conmemorativos, en la medida en que la memoria misma no es rígida y continuamente evocada y marcada por desplazamientos.

Por lo tanto, los servicios educativos de la BPBL son, además de los servicios finales del SRI, herramientas importantes para crear conciencia para el reconocimiento del patrimonio cultural, material e inmaterial, de la cultura popular de Maranhão, del patrimonio bibliográfico producido en el estado, así como de todos los demás bienes bajo su tutela. Los servicios educativos son formas para que la memoria sea continuamente revisada, recordada, contribuya al tejido de la historia

local y, sobre todo, que sea preservada y repetida en todos los municipios de Maranhão.

4. Discusión

Los dominios como la memoria, la identidad, el patrimonio cultural y la mediación cultural están interconectados, especialmente porque forman parte de prácticas humanas como la preservación, la circulación, la recuperación y la apropiación de conocimientos y expresiones culturales, entre otros elementos, que están intrínsecamente presentes en el ámbito de las bibliotecas, sobre todo en las bibliotecas públicas que son espacios de interacción social, acceso y uso de la información en sus manifestaciones más distintivas. En este sentido, la mediación de la cultura y el patrimonio que ocurre en lugares de memoria, específicamente en la BPBL, constituye el principal mecanismo para que las interacciones, representaciones y símbolos sean reconocidos y comprendidos, con miras a una historiografía más coherente con los contextos locales, para así evitar su borrado y los abusos de la memoria, como se ha enfatizado ampliamente a lo largo de este estudio. Por lo tanto, se destaca la importancia de profesionales como bibliotecarios, turismólogos, historiadores, mediadores de lectura, entre otros, que participan en estos espacios y asumen el papel de educadores y mediadores, es decir, agentes capaces de fomentar la construcción de significados a partir de las experiencias promovidas por los servicios educativos en el ámbito del SRI de la BPBL.

El reconocimiento del patrimonio cultural y la memoria como elementos presentes en las actividades, acciones, productos y servicios de la institución se refleja en la percepción de los participantes de los servicios educativos de la BPBL, objeto de esta investigación. La visión que tienen de la institución resalta su importancia para la cultura de Maranhão y plantea nuevos desafíos. Esos integrantes de los servicios educativos de la BPBL la reconocen como depositaria del conocimiento registrado de São Luís y del patrimonio bibliográfico local, lo que consolida así su responsabilidad de preservarlo, organizarlo, difundirlo y hacerlo accesible para todos.

De esta manera, se destaca la importancia de las bibliotecas públicas cuando se convierten en espacios de encuentro, diálogo y convivencia. Los resultados de la investigación demuestran la posición de la institución

investigada como un lugar de memoria (Nora, 1993), al mismo tiempo que asume una doble responsabilidad, tanto memorial como histórica. Actúa como un territorio de comunicación, transmisión cultural, mediación socio-cultural y promoción de prácticas de memoria.

Por lo tanto, a través de la mediación y difusión del patrimonio cultural en sus productos y servicios educativos, la BPBL permite la reconstrucción de la memoria de los ciudadanos de Maranhão y la creación de vínculos, manifestados en los aspectos simbólicos y afectivos entre sus visitantes, usuarios y profesionales. Este vínculo desempeña un papel crucial en la formación de identidades, en el que la institución sensibiliza y proporciona bases de memoria (Pollak, 1992; Halbwachs, 2006). De este modo, la BPBL actúa como un espacio para la preservación de la memoria, de historias y de cultura, y como un lugar donde cada individuo se siente parte de una comunidad, cuyos recuerdos están seguros y compartidos colectivamente.

Asimismo, se evidencia que sus servicios educativos van más allá de los servicios tradicionales del SRI, ya que se convierten en medios importantes de conciencia cultural para reconocer el patrimonio material e inmaterial de la cultura popular de Maranhão y el patrimonio bibliográfico producido en el estado, además de los bienes bajo su responsabilidad. Estos servicios educativos son vistos como formas de preservar la memoria y llegar a otros municipios de Maranhão.

5. Referencias

1. Almeida Júnior, Oswaldo (2013). *Biblioteca pública: avaliação de serviços*. Eduel.
2. Assmann, Aleida (2011). *Espaços da recordação: formas e transformações da memória cultural*. Editora da UNICAMP.
3. Bardin, Laurence (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
4. Barriga, Sara (2007). Plano de ação educativa: alguns contributos para a sua elaboração. En ara Barriga y Susana Silva (Coords.), *Serviços educativos na cultura* (pp. 43-55). Setepés.
5. Braga, Maria de Fatima (2013). Biblioteca pública Benedito Leite, um campo para a ilustração e para enriquecer a alma [presentación de trabajo]. *25.º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação*. Florianópolis, SC: FEBAB.

6. Candau, Joel (2016). *Memória e Identidade*. Contexto.
7. Chartier, Roger (2002). *Os desafios da escrita*. UNESP.
8. Costa, Maurício; Cutrim, Kláutenys; Carvalho, Conceição de Maria Belfort (2018). Patrimônio, memória e cultura: a educação patrimonial como mecanismo de valorização do patrimônio cultural e informacional abrigado na Biblioteca Pública Benedito Leite [presentación de trabajo]. *11.º Encontro Maranhense de História da Educação*. EDUFMA.
9. Galves, Marcelo (2019). A criação da Biblioteca Pública em 1831: política e cultura escrita na Província do Maranhão. *Revista de História*, 178, 1-30.
10. Gomes, Henriette (2014). A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19, 151-163.
11. Governo do Maranhão (1918). Lei autorizando o poder Executivo a construir ou adaptar um prédio destinado a Biblioteca. [Lei n.º 816, 1918]. São Luís.
12. Governo do Maranhão (8 de abril, 1958). Decreto nomeando a Biblioteca Provincial como Biblioteca Pública Benedito Leite. [Decreto n.º 1316, 1958]. São Luís.
13. Governo do Maranhão (2016). *Biblioteca Pública Benedito Leite: histórico*. SECMA. <http://casas.cultura.ma.gov.br/bpbl/index.php?page-historico>
14. Grogan, Denis (2007). *A prática do serviço de referência*. Briquet de Lemos Livros.
15. Halbwachs, Maurice (2006). *A memória coletiva*. Centauro.
16. Lage, Maria Otília; Bandeira, Carla (2017). Serviços educativos em bibliotecas públicas. *Revista Lusófona de Educação*, 37, 63-78.
17. Macedo, Neusa Dias de (1990). Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, 23(1-4), 9-37.
18. Mota, Ana sofia de Sousa Machado (2016). *O Serviço de Referência nas bibliotecas públicas em Portugal* (tesis de doctorado). Universidade de Évora, Évora, Portugal.
19. Nora, Pierre (1993). Entre memória e história: a problemática dos lugares. *Revista Projeto História*, 10.
20. Nora, Pierre (1997). *Les lieux de mémoire*. Quarto Gallimard.
21. Pinto, Alejandra (2016). Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. Anna Carolina Lemos Ribeiro; Pedro Cavalcanti Ferreira (Eds.), *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas* (pp. 241-279). Ipea.
22. Pollak, Michael (1992). Memória e identidade social. *Estudos Históricos*, 5(10), 200-212.
23. Prodanov, Cleber; Freitas, Ernani (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho científico* (2.ª ed.). Feevale.
24. Ricoeur, Paul (2010). *A memória, a história e o esquecimento*. Editora da UNICAMP.
25. Rodrigues, Marcia Carvalho (2014). Bibliotecas como lugares de memória: o caso sul-rio-grandense. *Patrimônio e Memória*, 10(1), 68-83.
26. Rostirolla, Gelci (2006). *Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias: uma análise com foco no processo de referência*. [dissertação de mestrado]. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
27. Silveira, Fabrício José Nascimento da (2014a). *Biblioteca pública, identidade e enraizamento: elaborações intersubjetivas ancoradas em torno da Luiz de Bessa*. (Tese de doutorado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
28. Silveira, Fabrício José Nascimento da (2014b). Biblioteca pública e identidade: percepções intersubjetivas enraizadas em torno da Luiz de Bessa. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19, 129-150.
29. Silveira, Fabrício José Nascimento da; Moura, Maurício José (2016). Biblioteca, Memória Institucional e Acesso Aberto à Informação: apontamentos teóricos e experiências desenvolvidas pela Universidade Federal de Minas Gerais. En A. C. M. Lemos Ribeiro; P. C. G. Ferreira (Eds.), *Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas* (pp. 197-222). IPEA.
30. Sousa, Dora Susana Simões de (2015). *O serviço educativo em arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação: um estudo de casos implementados na Região de Aveiro*. (dissertação de mestrado). Universidade Portucalense, Porto, Portugal.
31. Trigueiro, Marilúcia; Fregoneze; Gisleine; Botelho, Joacy (2014). *Metodologia científica*. Editora e Distribuidora Educacional.
32. Tyckoson, David (2003). On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service. *Reference Services Review*, 31(1), 12-16.
33. Villafan, Larissa de Oliveira Bustillos; Dodebei, Vera Lucia Doyle Louzada de Mattos (2019). *Fragmentos de memória nas marcas de uma biblioteca particular: o caso da Biblioteca de Leandro Konder* [presentación de trabajo]. *20.º Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Florianópolis: ANCIB, UFSC

Anexo. Instrumento de recolección de datos

Este cuestionario forma parte de la investigación titulada “ Educación Patrimonial en la Biblioteca Pública de Maranhão: un estudio sobre los servicios educativos de la Biblioteca Pública Benedito Leite (BPBL)”.

La investigación tiene como objetivo general: Investigar la educación patrimonial desarrollada en la Biblioteca Pública Benedito Leite, en lo que respecta a los servicios educativos destinados a la preservación de la memoria, así como a la interpretación y valoración del patrimonio cultural del Estado de Maranhão.

Gobernado por las recomendaciones del Consejo Nacional de Salud (CNS) y del Comité de Ética en Investigación con Seres Humanos de la Universidad Federal de Maranhão (UFMA), bajo el Certificado de Presentación para la Apreciación Ética (CAEE) N.º 98726018.6.0000.5087 y el Dictamen de la Comisión Nacional de Ética en Investigación (CONEP) N.º 2.934.847, la recolección de datos se llevó a cabo en la Biblioteca Pública Benedito Leite.

Le agradecemos de antemano su contribución y disposición para responder.

I Sobre la Biblioteca Pública Benedito Leite

1.1 ¿Cuál es su vinculación con la Biblioteca Pública Benedito Leite?

Usuario registrado Visitante Otro:

1.2 ¿Cuánto tiempo llevas yendo a la Biblioteca Benedito Leite?

1 a 2 años 3 a 4 años 5 a 10 años Más de 10 años.

1.3 ¿Con qué frecuencia visita la Biblioteca Benedito Leite?

Diario Semanal Mensual Esporádicamente

1.4 ¿Qué servicios utiliza habitualmente en la Biblioteca Benedito Leite?

Circulación (reserva, préstamo, renovación de libros)

Servicio de Referencia e Información (atención al usuario)

Servicios educativos (visitas guiadas, orientación sobre manejo y uso de materiales de la Biblioteca, conferencias, etc.).

Servicios en los sectores especiales de la Biblioteca (Sector de Obras Raras, Biblioteca Braille, Biblioteca Infantil, etc.).

Eventos, talleres, etc.

Otro:

1.5 ¿Conoces la historia de la Biblioteca Pública Benedito Leite?

Sí No

1.7 ¿Qué es lo primero que recuerdas de la Biblioteca Pública Benedito Leite?

1.8 ¿Cuál es el papel de la Biblioteca Pública Benedito Leite para la ciudad de São Luís?

1.10 Respecto a las acciones de educación patrimonial que desarrolla la Biblioteca Pública en este servicio educativo, ¿cuál le pareció mejor?

2 Sobre los servicios educativos y la preservación de la memoria y el patrimonio cultural

2.1 Respecto a las acciones de educación patrimonial que desarrolla la Biblioteca Pública en este servicio educativo, ¿cuál le pareció mejor?

2.2 En cuanto al servicio educativo, destacar:

2.3 De los conceptos presentados, ¿cuál conocía más?

() Cultura () Memoria () Identidad () Patrimonio Cultural () Otros

2.4 ¿Cree que esta actividad/servicio educativo de BPBL le ayudó a aprender algo nuevo sobre São Luís?

2.5 ¿Cree que este servicio/actividad contribuye a la valorización y preservación del Patrimonio Cultural de São Luís?

() Sí () No

2.6 Deje una sugerencia para los próximos servicios y actividades educativos de BPBL.

2.7 ¿En su opinión el patrimonio y la memoria son elementos fundamentales para la Biblioteca Pública Benedito Leite?

2.8 ¿Cómo considera/analiza/ve el interés de la comunidad por BPBL y cuál es su relación con el patrimonio cultural, material e inmaterial presente en ella?

2.9 ¿Cree que BPBL contribuye a la preservación y valorización del patrimonio cultural de Maranhão?

2.10 ¿Cree en el potencial de la Educación Patrimonial para ampliar los Servicios de Referencia e Información, valorando y preservando el Patrimonio Cultural?

¡Gracias por su participación!