



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

**Departamento de biblioteconomía
Y Documentación**

**LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR:
REPRESENTACION SOCIAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ (Colombia)**

TESIS DOCTORAL

Luis Roberto Téllez Tolosa

Salamanca, 2016



**UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA**

**Departamento de biblioteconomía
Y Documentación**

**LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR:
REPRESENTACIÓN SOCIAL EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ (Colombia)**

Presentada para la obtención del grado de Doctor en Documentación

**Director De tesis
Dr. D. José Antonio Frías Montoya**

**Doctorando
Luis Roberto Téllez Tolosa**

Salamanca, 2016

TESIS DOCTORAL

Título

La biblioteca pública como agente democratizador: representación social en la ciudad de Bogotá (Colombia)

Doctorando

Luis Roberto Téllez Tolosa

Director de tesis

Doctor D. José Antonio Frías Montoya

Departamento

Biblioteconomía y Documentación

Programa

Metodología y Líneas de Investigación en Biblioteconomía y Documentación

Descriptores

Bibliotecas públicas y democracia / Bibliotecas Públicas / Democratización de la información / Representaciones sociales/ Bibliotecas públicas-Colombia

Dedicatoria

A Luisa Fernanda, Andrés Felipe y Martha Dolí,
por su apoyo, el tiempo regalado y
ser el motivo de inspiración.
A mis padres por su estímulo y apoyo incondicional

Agradecimientos

Deseo expresar mi reconocimiento y gratitud al director de esta investigación. Dr. D José Antonio Frías Montoya por su orientación, ánimo y apoyo constante a lo largo de estos años de investigación y trabajo

No me puedo olvidar de los profesores a los que he conocido durante mi estancia en Salamanca quienes estuvieron cerca de este proceso

A mis compañeros, colegas y amigos quienes de una u otra forma, apoyaron con insistencia para el logro final de esta investigación

Quizá me engañen la vejez y el temor, pero sospecho que la especie humana,
La única, está por extinguirse y que la Biblioteca perdurará:
Iluminada, solitaria, infinita, perfectamente inmóvil,
Armada de volúmenes preciosos, inútil, incorruptible, secreta
Jorge Luis Borges
La biblioteca de Babel (1941)

Resumen

Una sociedad que vive con dentro de una forma de organización social democrática e incluyente, en donde los ciudadanos participan en sus decisiones y en la definición de sus propios espacios de gobierno y desarrollo, debe estar apropiada de sus instituciones democráticas, como las bibliotecas públicas; espacio público por excelencia con claros objetivos de apoyo a la consolidación de la democracia.

La biblioteca pública desde la presente investigación orientada a identificar la representación social que tienen los ciudadanos bogotanos sobre la institución biblioteca pública, se sustenta en un enfoque epistemológico hermenéutico interpretativo, con un enfoque metodológico cualitativo, utilizando como método de investigación los grupos de discusión. La investigación contemplo como unidad de análisis el ciudadano de la ciudad de Bogotá. Las categorías definidas de manera deductiva son la participación ciudadana, la democratización, el capital social y el desarrollo humano. Los resultados finales definen la construcción de una representación social sobre la biblioteca pública en Bogotá, distante de la apreciación de los bibliotecarios profesionales y que difiere sustancialmente de los postulados teóricos sobre la BP como entidad democratizadora por excelencia.

Palabras claves:

Bibliotecas públicas y democracia / Bibliotecas Públicas / Democratización de la información / Representaciones sociales/ Bibliotecas públicas-Colombia

Abstract

The public library from this research aimed to identify the social representation that citizens have about the public library institution, it is based on an interpretive hermeneutic epistemological approach with a qualitative methodological approach, using research methods focus groups. The research unit of analysis contemplates a citizen of the city of Bogotá. The categories are defined deductively: citizen participation, democratization, social capital and human development. Final results defined the construction of a social representation of the public library in Bogotá, distant from the appreciation of the professional librarians and that differs substantially from the theoretical postulates on BP as a democratizing institution par excellence.

Keywords:

Public libraries and democracy / Public Libraries / Democratization of information
Social representations / Libraries public-Colombia

Contenido

INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO 1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA Y MOTIVACIÓN	24
1.1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.2. MOTIVACIÓN	25
1.2.1. GLOBALIZACIÓN CULTURAL	26
1.2.2. USO DE INDICADORES Y EL CONOCIMIENTO DE SUS PÚBLICOS	30
1.2.3. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA BP DEL FUTURO	42
1.2.4. REDIMENSIONAMIENTO DE LAS BP EN BOGOTÁ	47
1.3. OBJETIVOS	52
1.3.1. GENERAL	52
1.3.2. ESPECÍFICOS.	53
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	53
1.5. ANTECEDENTES Y ESTUDIOS SIMILARES	54
1.5.1. PERCEPTIONS OF LIBRARIES AND INFORMATION RESOURCES.	56
1.5.2. A BIBLIOTECA E SUAS REPRESENTAÇÕES: ANÁLISE DAS REPRESENTAÇÕES DE ALUNOS E PROFESSORES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.	59
1.5.3. LA BP VISTA POR LOS CIUDADANOS: INFORME DEL ESTUDIO REALIZADO EN TRES CIUDADES. 1998/99	61
1.5.4. A SOCIOLOGICAL STUDY OF PUBLIC LIBRARY USE IN ANKARA (TURKEY)	63
1.5.5. EVALUATING EQUITY IN PUBLIC LIBRARY SERVICES	67
1.5.6. IN THE PUBLIC EYE: A MASS OBSERVATION OF THE PUBLIC LIBRARY	70
1.6. ESTRUCTURA DEL TRABAJO	74
CAPITULO 2. CONTEXTO TEORICO	76
2.1. DEMOCRACIA	76
2.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN	76
2.1.2. COMPONENTES DE UNA DEMOCRACIA.	79

2.1.3. VALORES DEMOCRÁTICOS	81
2.1.4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	83
2.1.5. CIUDADANO Y CIUDADANÍA	92
2.1.6. CAPITAL SOCIAL	97
2.1.7. SOCIEDAD DEMOCRÁTICA	99
2.1.8. DESARROLLO HUMANO	100
2.2. DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION	101
2.3. LA BIBLIOTECA PÚBLICA (BP)	106
2.3.1. LA BP EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	113
2.3.2. COMPROMISO SOCIAL DE LA BP	125
2.3.3. INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA	130
2.3.3.1. Funciones de la BP	131
2.3.3.2. Colecciones	131
2.3.3.3. Espacios	134
2.3.3.4. Talento Humano	136
2.3.4. PROGRAMAS Y SERVICIOS DE LAS BP	136
2.4. BP COMO AGENTE DEMOCRATICO	159
2.4.1. EL NEXO ENTRE BIBLIOTECA PÚBLICA, CIUDADANOS Y DEMOCRACIA	159
2.4.2. LA NOCIÓN DE BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR	163
2.4.3. DIMENSIONES DEMOCRÁTICAS	171
2.5. ENFOQUE DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES Y ESTUDIOS SIMILARES	185
2.5.1. INFLUENCIAS TEÓRICAS	186
2.5.2. LAS RS SEGÚN MOSCOVICI Y JODELET	188
2.5.3. CONSTRUCCIÓN DE LA REPRESENTACIÓN SOCIAL	190
2.5.4. FORMACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN	192
2.5.5. DIMENSIONES DE LA REPRESENTACIÓN SOCIAL	194
2.5.5.1. La actitud	194
2.5.5.2. El concepto de campo de representación.	195
2.5.6. OTROS ENFOQUES DE LA REPRESENTACIÓN SOCIAL	196
2.5.6.1. Jerome Bruner	196
2.5.6.2. La representación social y el conocimiento que orienta la vida cotidiana, de Berger y Luckman	197

2.5.6.3. Conceptos similares	201
------------------------------	-----

CAPITULO 3 DISEÑO METODOLOGICO	205
---------------------------------------	------------

3.1 ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	205
---	------------

3.1.1. CONOCIMIENTO Y REALIDAD.	205
---------------------------------	-----

3.1.2. CLASIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO	207
---------------------------------------	-----

3.1.2.1. Conocimiento Común	207
-----------------------------	-----

3.1.2.2. Conocimiento científico	209
----------------------------------	-----

3.1.3. ENFOQUE HERMENÉUTICO INTERPRETATIVO	213
--	-----

3.1.4. EL LENGUAJE EN LA REPRESENTACIÓN SOCIAL	219
--	-----

3.2. ENFOQUE METODOLOGICO	221
----------------------------------	------------

3.2.1. LOS MÉTODOS COMO FORMA DE APROXIMACIÓN.	221
--	-----

3.2.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	222
--------------------------------	-----

3.2.2.1 Método cualitativo.	222
-----------------------------	-----

3.2.2.2. El método de investigación mixto en la investigación.	223
--	-----

3.2.3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN. LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN	227
---	-----

3.2.4. DISEÑO Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN	231
--	-----

3.2.4.1. Población y muestra cualitativa	231
--	-----

3.2.4.2. Población y muestra cuantitativa	242
---	-----

3.2.4. 3. Desarrollo de la estrategia metodológica cualitativa	244
--	-----

3.2.4.4. Desarrollo de la estrategia cuantitativa	247
---	-----

3.2.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.	247
--------------------------------	-----

3.2.5.1. Técnica y herramientas cualitativas	247
--	-----

3.2.5.1. Técnica y herramientas cuantitativas	249
---	-----

3.3. CATEGORIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	251
---	------------

3.3.1. CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	251
-----------------------------------	-----

3.3.1.1. Participación ciudadana.	253
-----------------------------------	-----

3.3.1.2. Democratización	254
--------------------------	-----

3.3.1.3. Capital social	255
-------------------------	-----

3.3.1.4. Desarrollo humano	255
----------------------------	-----

3.3. 2. ORGANIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	255
---	-----

3.3.3. CONSTRUCCIÓN DE SUBCATEGORÍAS Y CÓDIGOS ANALÍTICOS	257
3.4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN. ANÁLISIS DEL CONTENIDO	260
<u>CAPÍTULO 4. INTERPRETACION DE LOS HALLAZGOS</u>	265
4.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	265
4.1.1. PROMOCIÓN Y FACILIDAD PARA EL DEBATE	267
4.1.2. RELACIÓN CON EL ESTADO	271
4.1.3. INFORMACIÓN PARA EL PROCESO PARTICIPATIVO.	275
4.1.3.1. Académicas	276
4.1.3.2. Experiencias	277
4.1.3.3. Llenar una necesidad	278
4.1.4. CIUDADANÍA DIGITAL	281
4.1.5. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	283
4.2. DEMOCRATIZACION	286
4.2.1. APROPIACIÓN DE LA BP.	289
4.2.1.1. Divulgación y servicios novedosos	291
4.2.1.2. El espacio físico	294
4.2.1.3. Modelo anticuado	297
4.2.1.4. Pertinencia de la BP.	299
4.2.1.5. Reconocimiento de la biblioteca local y bibliotecas de la ciudad	301
4.2.1.6. Sustitutos	304
4.2.2. USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA	309
4.2.2.1. Usuarios misionales	310
4.2.2.2. Usuarios tradicionales	311
4.2.3. RECURSOS DE LA BIBLIOTECA	313
4.2.3.1. Complemento de la tecnología	313
4.2.3.2. Conocimiento de los recursos	316
4.2.3.3. Imaginario	319
4.2.3.4. Recursos limitados	326
4.2.3.5. Recursos en todos los formatos	327
4.2.4. ACCESIBILIDAD FÍSICA Y VIRTUAL	331

4.2.4.1. Abierta para todos	334
4.2.4.2. Localización estratégica	335
4.2.4.3. Forma de acceder	337
4.2.4.4. Restricciones	337
4.2.6. INCLUSIÓN	340
4.3. CAPITAL SOCIAL	343
4.3.1. FACILIDAD DE ESPACIOS Y RECURSOS	346
4.3.2. VALORES, CREENCIAS Y NORMAS	349
4.3.3. PROPICIAR PUNTO DE ENCUENTRO	350
4.3.3.1. Crear relaciones	351
4.3.3.2. Lo individual y lo social	352
4.3.3.3. Punto de referencia	354
4.3.3.4. No se propicia	354
4.3.4. CREACIÓN DE ASOCIACIONES, CLUBES Y GRUPOS	356
4.4. DESARROLLO HUMANO	358
4.4.1. COMPETENCIAS Y HABILIDADES	362
4.4.2. RECUPERACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA LOCAL	364
4.4.2.1. Desarrollo cultura local	364
4.4.2.2. Historia local	365
4.4.2.3. Integración cultural	366
4.4.2.4. Mediación cultural	366
4.4.2. MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA	367
4.4.2.1. Desarrollo individual	368
4.4.4.2. La formación	369
4.4.2.3. En lo económico y laboral	370
4.4.2.4. Experiencia intrascendente.	371
4.4.3. APOYO A LA EDUCACIÓN FORMAL E INFORMAL	373
4.4.3.1. Obligatoriedad	374
4.4.3.2. Consulta	375
4.4.3.3. Tareas	376
4.4.3.4. Lectura	377
4.4.3.5. Múltiples recursos	378

4.4.4. ESPARCIMIENTO	379
4.4.4.1. Actividades lúdicas	380
4.4.4.2. Comodidades y recursos	381
4.4.4.3. Entretenimiento	382
4.4.4.4. Espacio turístico	383
4.4.4.5. Eventos culturales	383
4.4.4.6. Uso del tiempo	384
4.5. CALIFICACION DE LA BP COMO AGENTE DEMOCRATICO	386

CAPITULO 5. REPRESENTACION SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE

DEMOCRATIZADOR EN BOGOTA **388**

5.1. CONTEXTO	388
5.2. PARTICIPACION CIUDADANA	395
5.2.1. FACILIDAD PARA EL DEBATE.	398
5.2.2. RELACIÓN CON EL ESTADO.	398
5.2.3. CIUDADANÍA DIGITAL.	399
5.2.4. INFORMACIÓN PARA EL PROCESO PARTICIPATIVO.	399
5.2.5. ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL	400
5.3. DEMOCRATIZACION	401
5.3.1. APROPIACIÓN DE LA BP	404
5.3.2. USUARIOS DE LAS BP	406
5.3.3. LOS RECURSOS DE LA BP	407
5.3.4. GRATUIDAD DE LOS SERVICIO	408
5.3.5. INCLUSIÓN	409
5.3.6. ACCESIBILIDAD FÍSICA Y VIRTUAL	409
5.4. CAPITAL SOCIAL	410
5.4.1 FACILIDAD DE ESPACIOS Y RECURSOS	412
5.4.2. VALORES, CREENCIAS Y NORMAS.	412
5.4.3. PROPICIAR PUNTOS DE ENCUENTRO.	413
5.4.4. CREACIÓN DE ASOCIACIONES, CLUBES Y GRUPOS.	414
5.5. DESARROLLO HUMANO	414

5.5.1. COMPETENCIAS Y HABILIDADES	416
5.5.2. RECUPERACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA LOCAL	417
5.5.3. MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES VIDA.	418
5.5.4. APOYO A LA EDUCACIÓN FORMAL E INFORMAL	418
5.5.5. ESPARCIMIENTO	419
5.6. LA RS DESDE LOS DATOS CUANTITATIVOS	421
5.6. RS DE LA BP EN LA CIUDAD DE BOGOTA. RESUMEN	423
CONCLUSIONES	425
<hr/>	
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS BP DE BOGOTÁ	435
<hr/>	
BIBLIOGRAFIA	439
<hr/>	
ANEXOS	459
<hr/>	

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Promedio diario de visitantes</i>	36
<i>Tabla 2 Bibliotecas públicas exploradas.</i>	138
<i>Tabla 3. Los servicios de la Biblioteca Pública</i>	140
<i>Tabla 4 Participación ciudadana</i>	172
<i>Tabla 5 Valores democráticos</i>	175
<i>Tabla 6 Capital social</i>	179
<i>Tabla 7 Desarrollo humano</i>	181
<i>Tabla 8 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No.1</i>	238
<i>Tabla 9 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No. 2</i>	239
<i>Tabla 10 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No. 3</i>	240
<i>Tabla 11 Guía de temas y preguntas de la entrevista focalizada</i>	248
<i>Tabla 12 categorías y subcategorías de Análisis</i>	252
<i>Tabla 13 Codificación de categorías y subcategorías</i>	259
<i>Tabla 14 Categorías y subcategorías de participación ciudadana</i>	266
<i>Tabla 15 participación ciudadana. Facilidad para el debate</i>	270
<i>Tabla 16 Apoyo en mecanismo de participación política</i>	273
<i>Tabla 17 Acceso a servicios y recursos del Estado</i>	274
<i>Tabla 18 Información para la participación</i>	280
<i>Tabla 19 Ciudadanía digital desde la BP</i>	282
<i>Tabla 20 Alfabetización informacional</i>	285
<i>Tabla 21 Categoría democratización</i>	289
<i>Tabla 22 Subcategoría apropiación de la BP</i>	291
<i>Tabla 23 Usuarios de la Biblioteca pública</i>	309
<i>Tabla 24 Subcategoría Recursos de la BP</i>	313
<i>Tabla 25 Información en todos los formatos</i>	330
<i>Tabla 26 Subcategoría accesibilidad física y virtual</i>	331
<i>Tabla 27 Acceso físico a las bibliotecas</i>	333
<i>Tabla 28 Acceso virtual a las bibliotecas</i>	334
<i>Tabla 29 Inclusión</i>	342
<i>Tabla 30 Categoría Capital social</i>	346
<i>Tabla 31 Facilidad de espacios</i>	348
<i>Tabla 32 Subcategoría puntos de encuentro</i>	351

<i>Tabla 33 Creación de clubes y asociaciones sociales</i>	<i>357</i>
<i>Tabla 34 Categoría Desarrollo Humano</i>	<i>362</i>
<i>Tabla 35 Competencias y habilidades</i>	<i>363</i>
<i>Tabla 36 Recuperación y promoción de la cultura local</i>	<i>364</i>
<i>Tabla 37 Condiciones de vida</i>	<i>368</i>
<i>Tabla 38 Mejoramiento condiciones de vida de la comunidad</i>	<i>372</i>
<i>Tabla 39 Apoyo a la educación formal e informal</i>	<i>374</i>
<i>Tabla 40 Subcategoría esparcimiento</i>	<i>380</i>
<i>Tabla 41 La BP como institución democrática</i>	<i>387</i>
<i>Tabla 42 Descripción subcategorías participación ciudadana</i>	<i>397</i>
<i>Tabla 43 Descripción subcategorías democratización</i>	<i>403</i>
<i>Tabla 44 Descripción subcategorías capital social</i>	<i>411</i>
<i>Tabla 45 Descripción subcategorías desarrollo humano</i>	<i>416</i>

Lista de figuras

<i>Figura 1. Promedio de visitantes por día.</i>	36
<i>Figura 2. Esquema filosófico de la BP.</i>	39
<i>Figura 3 La pirámide democrática.</i>	80
<i>Figura 4 Métodos mixtos. Sistema de notación.</i>	226
<i>Figura 5 Modelo visual de Steckler.</i>	227
<i>Figura 6 Ubicación geográfica - espacial grupos de discusión</i>	236
<i>Figura 7 Ejemplo del tipo de pregunta en la encuesta online</i>	250
<i>Figura 8 presentación gráfica de las categorías</i>	252
<i>Figura 9 Categorías y subcategorías de análisis</i>	254
<i>Figura 10 estructura de codificación</i>	258
<i>Figura 11 Categoría participación ciudadana</i>	268
<i>Figura 12 Participación ciudadana. Facilidad para el debate</i>	270
<i>Figura 13 Apoyo en mecanismos de participación política</i>	273
<i>Figura 14 Acceso a servicios y recursos del Estado</i>	275
<i>Figura 15 Información para la participación</i>	280
<i>Figura 16 Ciudadanía digital desde la BP</i>	283
<i>Figura 17 Alfabetización informacional</i>	286
<i>Figura 18 Categoría democratización</i>	288
<i>Figura 19 Bibliotecas conocidas de la ciudad</i>	302
<i>Figura 20 Usuarios de la BP</i>	312
<i>Figura 21 Información en todos los formatos</i>	330
<i>Figura 22 Acceso físico a las bibliotecas</i>	333
<i>Figura 23 Acceso virtual a las bibliotecas</i>	334
<i>Figura 24 Inclusión</i>	342
<i>Figura 25 Categoría Capital social</i>	345
<i>Figura 26 facilidad de espacios</i>	348
<i>Figura 27 Creación de clubes y asociaciones sociales</i>	358
<i>Figura 28 Categoría Desarrollo humano</i>	361
<i>Figura 29 Competencias y habilidades</i>	363
<i>Figura 30 Mejoramiento condiciones de vida de la comunidad</i>	372
<i>Figura 31 La BP como institución democrática</i>	387
<i>Figura 32 La BP en la estructura democrática</i>	390
<i>Figura 33 Distribución cuantitativa de categorías y subcategorías</i>	395

<i>Figura 34 Mecanismos de participación ciudadana</i>	397
<i>Figura 35 la BP como agente democrático</i>	422
<i>Figura 36 Valoración de las categorías en la RS</i>	424

Lista de siglas utilizadas

<i>Biblioteca Pública</i>	<i>BP</i>
<i>Representación social</i>	<i>RS</i>
<i>Biblioteca Luis Ángel Arango</i>	<i>BLAA</i>
<i>Red capital de bibliotecas. Bogotá</i>	<i>BIBLORED</i>
<i>Sociedad de la Información</i>	<i>SI</i>
<i>Alfabetización informacional</i>	<i>ALFIN</i>
<i>Investigación cualitativa</i>	<i>IC</i>
<i>Ministerio de las tecnologías y las comunicaciones</i>	<i>MINTIC</i>

Lista de Anexos

<i>ANEXO 1 RECUPERACION DE INFORMACION CUALITATIVA FASE 1</i>	460
<i>ANEXO 2 ENCUESTA ONLINE</i>	496
<i>ANEXO 3 TABULACION Y GRAFICACION INFORMACION CUANTITATIVA</i>	500
<i>ANEXO 4 CATEGORIA PARTICIPACION CIUDADANA. Fase 2</i>	508
<i>ANEXO 5 CATEGORIA DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION. Fase 2</i>	510
<i>ANEXO 6 CATEGORIA CAPITAL SOCIAL. Fase 2</i>	536
<i>ANEXO 7 CATEGORIA DESARROLLO HUMANO. Fase 2</i>	540

INTRODUCCIÓN

Desde cualquier referencia teórica, la biblioteca pública es por definición, junto con la escuela, la institución democrática por excelencia. La biblioteca pública es una fuente institucional de cambio, sujeta también a los diversos procesos de transformaciones sociales, políticas, económicas, ideológicas y culturales.

La evolución natural de la sociedad, a velocidades inimaginables producto de las tecnologías de la información y las comunicaciones, hacen tambalear los presupuestos democráticos de igualdad, inclusión, brecha digital, participación, igualdad o justicia. El sentido democrático en la sociedad de la información sugiere nuevas competencias y estrategias para ejercer la ciudadanía física o virtual. La biblioteca pública es el medio lógico y más eficiente para posibilitar la entrada de los ciudadanos, especialmente los más pobres y desprotegidos a esta sociedad de la información

Este trabajo se presenta como resultado del proceso investigativo para acceder al Grado de Doctor en Documentación dentro del programa Metodologías y líneas de investigación en Biblioteconomía y Documentación en la Universidad de Salamanca.

Motivación.

La sociedad de la Información y los procesos de globalización cultural, implican cambios estructurales, filosóficos, ideológicos y administrativos para las BP. Los usuarios físicos en las bibliotecas disminuyen progresivamente mientras que los usuarios virtuales crecen en proporciones geométricas en la Web.

No podía explicarse cómo teniendo plena claridad por parte de bibliotecarios, administradores y profesionales del área, sobre los servicios, el compromiso social y democrático, las finalidades de las bibliotecas públicas (en adelante BP), los programas de extensión, etc. las BP de Bogotá estuviesen absorbidas únicamente por estudiantes escolares y tareas académicas. Una revisión general por la bibliografía dejó al descubierto la falta de estudio e investigaciones que aborden la problemática de la BP en Colombia desde la mirada del ciudadano.

La revisión de la bibliografía alrededor de los públicos de las BP, dejó al descubierto la carencia de estudios orientados hacia la comunidad en general, no sobre los usuarios puntualmente. Adicionalmente, los pocos estudios existentes se abordan desde los enfoques cuantitativos y las encuestas.

Las BP en Colombia y Latinoamérica, no tienen referentes para evaluarse, los estándares e indicadores existentes especialmente en los países desarrollados, no son aplicables a nuestro contexto y en consecuencia las BP aunque se miden y evalúan no tienen referentes para compararse por que no se hace un juicioso ejercicio alrededor de los estándares.

La BP del futuro en la sociedad de la información implica retos variados y diferentes para ellas, desde el acceso abierto, la preservación, el manejo de grandes volúmenes de información y la interoperabilidad entre otros, sugieren cambios profundos, estructurales e ideológicos desde la biblioteca que puedan garantizar su sostenibilidad y sustentabilidad.

El redimensionamiento y preparación de las BP de Bogotá para el futuro, enfrentan el reto de redefinirse, pero como lo hacen ¿si no conocen a sus públicos? Los estudios de usuarios no bastan para el gran propósito de las BP en Bogotá y seguramente en Colombia. Garantizar que son instituciones indispensables para la comunidad, que son un aporte imprescindible para garantizar una sociedad democrática en el entorno físico o virtual, requiere una apropiación real y genuina por parte del ciudadano.

Metodología.

Frente a la variedad de información referente al diseño metodológico y ante la falta de consenso entre los investigadores sociales, frente al concepto de estrategia y enfoque de la investigación y debiendo asumir una posición para seguir un diseño metodológica determinada, se tomó la decisión de ceñirnos a la estructura propuesta por la investigadora colombiana Emelia Galeano Marín en la cual, esquematiza y diferencia los conceptos de enfoque, estrategia, método y la técnica de investigación social.

La representación social en (en adelante RS) aunque sin sustento por parte de Moscovici de llevarla a un enfoque epistemológico, es para este caso un tipo de estudio que busca interpretar una realidad social fundamentada en los significados de la interacción humana, partiendo desde de la interrelación de las actitudes, experiencias, creencias e imaginarios, interacción que solo puede lograrse desde un enfoque epistemológico hermenéutico-interpretativo, entendiendo este como la comprensión primaria, esa en la que nos movemos en nuestro trato con las cosas y con los otros. (Herrera, 2009) El mundo aparece primero como significado porque esta referenciado en lo que hacemos, de ahí que el significado no sea secundario, algo que se añada a los objetos sino la naturaleza misma de las cosas.

Se llegó a los estudios de RS por considerar que frente a la construcción de imaginarios, estudios de opinión, estudios de percepción, etc., es el más amplio y completo, en la medida que su construcción se basa en las interrelaciones sociales que emergen desde la conciencia individual.

El método de investigación se define como del tipo cualitativo, aunque la investigación se define como de método mixto en la medida que triangula los resultados con el contexto teórico, utiliza instrumentos y mediciones de tipo

cuantitativos, estos solo se utilizan como referente enriquecedor del análisis e interpretación de del discurso, pero en su esencia la investigación sigue del método cualitativo.

Por otro lado, la investigación cualitativa propone diferentes alternativas o estrategias para abordar fenómenos sociales como: las estrategias fenomenológicas (Significados basados en experiencias), etnográficas (culturas, valores, creencias, prácticas), método histórico (interpretar eventos concretos y explicar la naturaleza), estudio de caso (casos particulares) y teoría del conocimiento (generar conceptos y teorías), grupos focales. En nuestro caso la estrategia seguida por considerarla la más pertinente, económica, fácil de realizar y oportuna, fue el grupo de discusión. El diseño del mismo se siguió de acuerdo con los patrones metodológicos sugeridos por autores como: Elsy Bonilla Castro, Manuel Canales y Anselmo Peinado y especialmente Jesús Ibáñez.

Se realizaron tres grupos de discusión de seis personas en promedio cada uno, en sitios estratégicos de la ciudad alejados entre sí y distribuidos geográficamente que contuvieran los criterios determinados para su selección. La información se registró en medio magnetofónico y se transcribió en su totalidad manteniendo la fidelidad de lo expuesto por las unidades de análisis.

Para recuperar la información, se utilizó, para los datos cuantitativos una encuesta online y para los datos cualitativos una entrevista grupal focalizada. El análisis de la información se realizó utilizando el análisis de contenido como técnica, aplicado a las oraciones y párrafos con sentido, encontrados dentro del discurso de los ciudadanos comunes de la ciudad de Bogotá. En el caso de las encuestas, estas se aplicaron a los bibliotecarios profesionales de las más importantes BP de Bogotá

Objetivos de la Investigación.

Como objetivo fundamental, se propuso el Identificar cuáles son las representaciones sociales que se han construido sobre la biblioteca pública como agente democrático por el ciudadano común en la ciudad de Bogotá.

Los objetivos específicos se orientaban hacia La definición de los valores y pilares democráticos dentro de una sociedad, construir la RS y confrontarla con los principales enunciados teóricos que relacionan la BP y los enunciados teóricos referidos al modelo de organización política y social democráticos

Con estos propósitos se aborda la investigación, dejando dentro de ellos perfectamente limitado, el tipo de estudio, la unidad de análisis, el marco geográfico y los entregables finales esperados.

Estructura de la investigación.

El documento se ha construido en cinco capítulos y se ha seguido para su redacción y presentación, las normas APA (2015) .

Situación Problemática y motivación

Este capítulo recoge la motivación que justifica la realización de esta investigación, los objetivos, el planteamiento del problema y los antecedentes; ya descrita las primeras partes en ésta introducción, es necesario referirse a los antecedentes los cuales, reflejan un acercamiento a investigaciones similares o referentes para la investigación, desde la metodología, los resultados o los referentes teóricos. Se revisaron estudios como: A sociological study of public library use in Ankara (Turkey) (Yilmaz), Evaluating equity in public library services (Usherwood and Linley), In the public eye: A mass observation of the public library (Black y Crann), Leisure role of

public libraries: User views (Hayes and Morris), Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive (McNicol), Perceptions of Libraries and Information Resources.(OCLC), A biblioteca e suas representações: análise das representações de alunos e professores na UFPR de y por supuesto la BP vista por los ciudadanos realizada en Barcelona y que se constituyó en el antecedente detonante y que motivo la idea para esta investigación.

Contexto Teórico.

La estructura de este contexto teórico, se compone en su orden por el abordaje de tres temáticas puntuales: Las Bibliotecas públicas, la democracia y la democratización como fenómeno político y forma de organización social y las Representaciones Sociales

El abordaje de las representaciones sociales, se realizó de manera descriptiva alrededor de los autores primarios como Durkheim, Moscovici, Jodelete y Bruner, en la medida que la misma revisión bibliográfica ha mostrado que el origen y desarrollo del concepto se circunscribe alrededor de estos autores. La estructura y metodología seguida para la construcción de la RS. Responde básicamente a la propuesta de Moscovici.

El segundo contenido que ineludiblemente se abordó, se denomina democracia. En él se recogen los diferentes planteamientos teóricos pertinentes, como los valores democráticos, los pilares de la democracia, la participación ciudadana, el capital social, la relación entre democracia y desarrollo humano. La relación entre BP y democracia se abordó en el ítem correspondiente a las BP

Otro de los apartes fundamentales de este marco teórico, se concentró en el desarrollo del concepto de BP desde los primeros manifiestos de la UNESCO hasta el nuevo concepto de BP que se requiere y hoy se desarrolla en el mundo dentro de una sociedad de la información. Se hizo necesario en la medida que se fue

avanzando en el análisis de la información recuperada de la comunidad, contemplar aspectos estructurales de las BP como su función social, su papel como agente democrático, su intermediación en la sociedad de la información. Desde el punto de vista teórico los principales documentos que orientaron sobre todo la interpretación y análisis de datos fueron los documentos línea de la IFLA, y autores como Meneses Tello y Gómez Hernández, precisando que la bibliografía que relaciona la BP con los procesos democráticos es en general, escasa.

Metodología

En este capítulo se detalla todo el diseño metodológico de la investigación, respaldando teóricamente cada una de las alternativas y decisiones tomadas, ya presentado en esta introducción. Se describen las diferentes fases y etapas del desarrollo de la investigación

Hallazgo e interpretación de la información sobre la visión del ciudadano común alrededor de la BP.

En éste capítulo se interpreta y analiza toda la información obtenida del trabajo de campo y se organiza por categorías, subcategorías y códigos analíticos. Cada subcategoría presenta un patrón sobre la tendencia de la misma, el conjunto de patrones construye la RS sobre la BP como agente democrático. El análisis se acompaña por cada categoría con un mapa de relaciones lógicas, cuyo propósito es facilitar la lectura y apoya la categorización y organización de los discursos

Discusión

Presenta la Representación social de la BP desde la mirada de la comunidad bogotana. Básicamente recoge la información de las categorías, las interrelaciones entre códigos y con base en ello y a partir de las subcategorías que proponen

relaciones más fuertes y contundentes, se construye la propuesta. Este capítulo recoge la RS de la BP como agente democrático en la ciudad de Bogotá.

Conclusiones

Las conclusiones de la investigación se presentan desde cuatro perspectivas, que sugieren un abordaje total de la investigación, así: desde los resultados de la investigación, desde la valoración y efectividad de la metodología, se incluye la propuesta de nuevas investigaciones a iniciar a partir de los resultados y desde el aprendizaje personal, en este mismo capítulo se contemplan las recomendaciones y sugerencias generales para las BP de Bogotá,

CAPITULO 1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA Y MOTIVACIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

“Los principales objetivos de la BP son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones” (IFLA /UNESCO , 2001).

El contribuir a mantener una sociedad democrática por parte de la BP, implica prioritariamente identificar y definir cuáles son esos valores y sustratos democráticos que involucra el discurso que tradicionalmente se ha manejado desde la IFLA y que en esencia comparte el mundo de los teóricos y tratadistas alrededor de la BP (BP).

Como segundo elemento, la investigación se orienta a identificar como se representan socialmente, esos valores y sustratos democráticos en la comunidad bogotana, asociados a las BP de la ciudad.

No existen corrientes teóricas o ideológicas variadas alrededor de la BP. En general existe coincidencia entorno al discurso democrático de las BP. No así, desde la democracia y los valores democráticos en donde se ha buscado la mayor simplicidad en aras de realizar un ejercicio académico comprensible. En otras palabras, no nos hemos adentrado en la teoría de la democracia en donde si existen múltiples corrientes y enfoques, más bien se ha abordado la investigación desde el enfoque participativo como forma de vida y organización social y no en el enfoque representativo más cercano a las formas de gobierno.

1.2. MOTIVACIÓN

Desarrollar un proceso investigativo de esta magnitud, alrededor de las representaciones sociales que tiene la comunidad bogotana alrededor de la BP, se fundamenta precisamente en la necesidad de abordar la institución BP desde su realidad actual en el entorno colombiano y Bogotano específicamente, el cual no está en lo más mínimo lejos de la situación de las BP en Latinoamérica y esto es lo que permite universalizar los resultados y partir en su inicio de un marco global para caer en la situación particular de esta ciudad colombiana.

Las BP por ser instituciones sociales producto de las dinámicas de sus comunidades, no pueden sustraerse a fenómenos como la globalización cultural, en donde defensores y detractores la ponen en situaciones polarizadas de afectación al desarrollo socio cultural de las comunidades locales. En una u otra posición la BP es un miembro más de la comunidad y por tanto frente a cualquiera de las posiciones mencionadas debe desarrollar un ejercicio específico de recuperación y divulgación de su acervo patrimonial, desarrollo cultural y así mismo conectar a su comunidad con el desarrollo global.

La capacidad de identificar sus niveles de desarrollo, la medición de su gestión y las tendencias estadísticas se convierte en un elemento justificador en la medida que le debe permitir a la BP evaluar y comparar su ejercicio y ponerla en evidencia sobre su gestión frente a sí mismas y frente a otras bibliotecas de su entorno. De tal manera que la existencia o no de estándares e indicadores formales, aunque parezca meramente administrativo, permite visualizar las falencias o no de una institución, frente al conocimiento de su entorno y al desarrollo dentro de un contexto social.

Las tendencias mundiales en el número de visitantes y el acceso a los servicios en las BP, lo mismo que la concentración de sus esfuerzos en uno pocos segmentos

de sus públicos, seguramente indican la necesidad de un nuevo enfoque en sus servicios y en nuevos esquemas de organización.

No es un secreto, ni un gran descubrimiento el identificar que la sociedad de la información en la cual estamos inmersos, implica nuevos y novedosos retos para las BP, fenómeno que ha llevado a plantear entre los teóricos una nueva BP, una biblioteca que responda a otras necesidades, a los variados y nuevos comportamientos, a diferentes formas de concebir la realidad del entorno actual. Una biblioteca del futuro que imperativamente debe identificar cómo esos públicos que conforman su masa social: la perciben, la imaginan, la experimentan, públicos que tienen diversas actitudes frente a la institución y que por tanto es imperioso identificar.

Finalmente, esta investigación se justifica en la medida que contempla la necesidad de identificar cual es la representación social de su comunidad, en un modelo de biblioteca que se redimensiona y que se encuentra inmersa en un proceso de transformación de cara al futuro cercano

1.2.1. Globalización Cultural

El mundo ya no es de manera exclusiva un conjunto de naciones, de estados-nación, sociedades nacionales; conceptos como frontera, autonomía, patriotismo, soberanía, empiezan a perder significado. (Ianni, 2006) El individuo tomado singular o colectivamente ya no es el centro del mundo. Aunque la nación y el individuo sigan siendo muy reales, han sido sometidos por la sociedad global y los movimientos de la globalización.

El uso de metáforas, como las llama Ianni, no es más que las diferentes interpretaciones, positivas o negativas relativas a la globalización, entendiéndola como todos los cambios que ha sufrido el mundo en el último tercio del siglo XX y primero del siglo XXI. La idea general de la globalización se refiere a un mundo sin

fronteras, a una comunidad global, “en todos los lugares, todo se parece cada vez más a todo y más, a medida que la estructura de preferencias del mundo es presionada hacia un punto común homogeneizado” (Levitt, 1991)

Cabe mencionar tres especificaciones en lo político, en lo económico y en lo cultural, que, a nuestro entender y basándonos en Bayardo contribuyen a elucidar el fenómeno globalizador. 1) La reproducción ampliada del capital ya no se realiza adecuadamente en el marco de los estados nación, que al constituirse en un obstáculo para la misma entran en declive y reformulación. 2) Esta reformulación en América Latina pasa por procesos denominados de "ajuste estructural" que suponen la apertura de fronteras internas y externas. Por una parte, la reducción de las esferas de incumbencia pública, el achicamiento de los aparatos estatales, las privatizaciones, quiebran las barreras internas a la expansión del capital en multiplicidad de ámbitos. Por otra, la apertura comercial hace caer las barreras aduaneras, desprotege la producción local y facilita la circulación de capitales transnacionales. 3) La dimensión cultural es fundamental en esta transición, pues es precisamente el arraigo de la hegemonía en la vida cotidiana y en la conformación de los sujetos, lo que posibilita el consentimiento a los programas neoliberales de ajuste y la aquiescencia al influjo globalizador, incluso en contra de vivencias desfavorables al respecto

La globalización tiende a manifestarse en múltiples formas, es decir hay un multidimensionalismo que no es más que la diversidad de categorías o subconjuntos globalizantes que tienden a articularse entre sí y son el rango fundacional originario de este proceso de globalización.

Esta globalización persigue la integración, básicamente a través de la búsqueda de mercados y de una mano de obra barata. Por supuesto que genera desigualdades e incrementa diferentes tipos de relaciones culturales, modificándolas, transformándolas, o bien cuestionando de cierta manera las identidades nacionales y las identidades locales. Teniendo en cuenta que la globalización produce ciertos

cambios de tipo económico, político, social y cultural, finalmente el área o el enfoque que más interesan a esta investigación, es sin lugar a dudas el enfoque cultural. Puede decirse que la globalización cultural no es un fenómeno nuevo, a través de la historia se han dado diferentes interconexiones entre sociedades con influencia mayor o menos entre unas y otras, esto se ha evidenciado a través de las conquistas, migraciones humanas, el comercio, dando lugar a la transferencia de ideas y artefactos a grandes distancias.

El interés en este caso no es hacer un recuento histórico de como se ha dado la globalización cultural en diferentes épocas de la historia del mundo, más bien es centrarnos en la globalización contemporánea, que difiere indudablemente de los procesos pasados en el sentido que se mueve a velocidades más rápidas y con una intensidad mucho fuerte de imágenes y prácticas con un alcance mucho mayor.

La transculturización implícita en los procesos de globalización cultural, conduce a un intercambio de experiencias de vida, materiales simbólicos, que se hace evidente a través de la transfronterización de los mercados y la migración internacional. Con ellos se están intercambiando culturas que modifican los hábitos cotidianos de alimentación, comidas, vestimenta, símbolos, fiestas, identidades colectivas e incluso el lenguaje.

La cultura es un producto de la sociedad en donde no pueden existir moldes culturales inamovibles; las relaciones internacionales labran producen y reproducen las culturas (Badie, 1997) . En otras palabras, la cultura y las relaciones internacionales se influyen mutuamente. Cuando hablamos de cultura nos referimos a las formas en que las personas hacen sus vidas individual o colectivamente a través de la comunicación. (Held, et.al). (2002), en un sentido más complejo dice el autor, que la cultura es como una experiencia vivida y creativa para los individuos así como un conjunto de artefactos, textos y objetos. Abarca los debates especializadas y profesionales de las artes, la producción de las industrias

culturales, las expresiones espontaneas y organizadas de la vida cotidiana y por supuesto las complejas interacciones de todas ellas.

Desde la globalización, el ámbito cultural y social ha sido uno de los ejes centrales de la controversia globalizadora, en la medida que esta se expande en un proceso homogeneizador que atenta precisamente contra el principio de identidad ya no como continente sino como país, como ciudad, como localidad. Una mirada latinoamericana puede resumirse en la siguiente frase. “El alma cultural de nuestra sociedad correrá el gran riesgo de quedar sepultada por los nuevos espejismos de la modernidad y sus derivados simbólicos parasitarios de ésta nueva fase del desarrollo de la sociedad capitalista internacional” (Excelsior, 1991).

En este debate de la globalización cultural, le corresponde a la BP desempeñar un papel protagónico, desde el sentido de su mandato. Esto quiere decir, que siendo una de las funciones fundamentales de la BP “...Servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a su identidad cultural. Puede lograrlo trabajando en colaboración con las organizaciones locales y regionales adecuadas, proporcionando un espacio para actividades culturales, organizando programas culturales y velando por que los intereses culturales se encuentren representados en sus fondos. La contribución de la biblioteca debe reflejar las diversas culturas representadas en la comunidad” (IFLA /UNESCO , 2001), no puede sustraerse el debate.

Para poder desempeñar su función cultural, la BP, debe mediar entre los intereses culturales de su comunidad y los desarrollos culturales homogeneizadores o no que trae consigo la globalización. Por un lado, el cómo recuperar, promover, fortalecer las identidades culturales de su comunidad, para ella misma y para otras comunidades y por otro lado como a través de sus servicios conecta a su comunidad con el mundo.

La esencia motivadora de esta investigación, desde esta perspectiva, nos pone de manifiesto frente al primer argumento. Para la BP es imprescindible e impostergable, que si quiere desempeñar su función de servir de núcleo al progreso cultural de su comunidad, sea cual fuere su forma, debe sumirse en esos dos orígenes que transforman la esencia cultural de una comunidad desde la globalización, lo externo que llega y lo interno, o que se produce dentro de esa comunidad en el presente y en el pasado y la única manera de poder hacerlos es generando una relación con esa comunidad de la cual es producto, conociendo e identificando las motivaciones e interés desde y hacia la BP. En otras palabras, si la BP no conoce cuál es la representación que su comunidad tiene de ella, le será imposible adentrarse en su universo cultural y mediar como un elemento más de la comunidad.

1.2.2. Uso de indicadores y el conocimiento de sus públicos

Hay una presunción general sobre todo en Latinoamérica, en el sentido de percibir a las BP cada día más como instituciones irrelevantes. Percepción que puede surgir desde dos perspectivas que vale la pena revisar, una desde la aparición masiva en la cotidianidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones que a la luz de muchos conduce a la irrelevancia de las bibliotecas y la segunda perspectiva surge desde el mismo interior de las BP que insisten en mantenerse fiel a su discurso e introducen tenues cambios a su papel dentro de la sociedad. El primer planteamiento será revisando más adelante cuando se aborde brevemente el impacto de las tecnologías de la información en la BP.

Los estudios de usuarios y la medición de sus actividades con indicadores y estándares, son los mecanismos más utilizados por las BP para determinar sus niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, en este contexto queremos referirnos a los estándares para mostrar cual es la situación particular de Latinoamérica. En este continente, no ha existido una tradición en el manejo de indicadores y estándares, que le permita fijar sus metas de desarrollo de una manera más

consistente, a lo más se utilizan estadísticas generales que dan fe de la gestión de las mismas. Esto conduce en términos prácticos y administrativos a perder competitividad y a operar en términos administrativos de una manera casi que intuitiva. Seguramente el contar con estándares no necesariamente garantizaría un adecuado desarrollo, pero si por lo menos permitiría conocer la gravedad de su enfermedad.

Una revisión muy general de los estándares a nivel internacional, nos permite, mapear por decirlo de alguna manera, la situación de Latinoamericana y colombiana. Proyectar espacios, puestos de lectura, computadores, etc. para un biblioteca implica necesariamente la búsqueda de referentes y estándares que permitan contextualizar la medida de lo que se quiere. Esto permite aprovechar el trabajo realizado por otras instituciones a nivel nacional e internacional e identificar el ritmo de crecimiento y metas que se tracen.

En la búsqueda de estándares se tomaron cuatro (4) ejemplos¹ para BP que pueden ser útiles para este trabajo y que en este momento nos permiten describir la importancia de su inexistencia.

IFLA

El primero de los estándares encontrado, el más referido seguramente, es el que define las directrices para el desarrollo de servicios en BP, elaborado por la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, 2001) el cual, más que estándares, es un conjunto de sugerencias. Los pocos indicadores propuestos por estas directrices son tomadas de manera general como referente por prácticamente todas las BP en el mundo y en general todos los estándares

¹ La literatura de estándares de bibliotecas es menos copiosa de lo esperado. Existen en cambio numerosas estadísticas de bibliotecas. Los estándares aquí referidos son los que se consideraron más pertinentes por su institucionalización (IFLA/UNESCO) y su utilidad al propósito de esta investigación

encontrados mencionan que han partido como base, de las directrices de la IFLA. Un ejemplo emblemático es el de Australia.

Australia

El estándar para BP de Australia se constituye en el referente principal del presente documento en la medida que se puede considerar como uno de los más completos y con más desarrollo en su elaboración (Australia. Australian Library and Information Association and the ALIA Public Libraries Advisory Committee, 2011): codifica cada indicador, determina su alcance, términos de construcción y aplicación del estándar, términos y explicación de los mismos, línea base e indicador mejorado o medio. En el caso del Estado de New South Wales (NSW) en donde se desarrollan más puntualmente los mismos, incluye a los anteriores en un indicador ideal.

Así, hemos tomado los indicadores de Australia, teniendo en cuenta el nivel de desarrollo dentro del mundo bibliotecológico en donde, al lado de Suecia, se considera uno de los referentes con mayores avances en BP en el mundo. Para tener una idea de las bibliotecas en Australia y la importancia de estos indicadores, es necesario describir el contexto de las bibliotecas australianas para mostrar la distancia que nos separa o nos acerca y así lograr calibrar nuestras expectativas en términos de indicadores (Library Council of New South Wales, 2011).

- Australia cuenta con casi 1500 puntos de servicio público de biblioteca.
- Casi el 50% de la población es miembros de la biblioteca;
- El año 2008-2009 las bibliotecas tuvieron más de 111 millones de visitas, en el mismo periodo se prestaron más de 180 millones de ítems;
- Su inversión de más de \$ 880 millones de dólares al año y se emplean más de 8.200 personas.

EEUU

En el caso estadounidense se respeta su organización federal y existe un estándar para cada Estado. Sin embargo, aunque es decisión autónoma la adopción de los estándares por cada uno de ellos es un criterio de elegibilidad para recibir apropiaciones (presupuesto) estatales y federales. Algunos estándares tienen variaciones, como separar por tipo de bibliotecas; por ejemplo, el Estado de Indiana, separa los estándares por bibliotecas tipo A, B y C (Indiana library association, 2011), según su tamaño y grado de complejidad. Otros Estados presentan indicadores que, para nuestro entorno y para el caso puntual de la red de Bibliotecas, son totalmente desproporcionados: por ejemplo el estándar para las bibliotecas del Estado de Florida (Florida Library Association, 2012) sugiere que por cada mil habitantes debe existir 0.3 empleados de tiempo completo.

Teniendo en cuenta en general su similitud con los estándares australianos, se han contemplado estos como referente. Todos los estándares norteamericanos se pueden consultar en el siguiente sitio Web: (Public Library Survey, 2012)

Colombia y Latinoamérica

En América Latina, no se ha encontrado a la fecha una recuperación de estándares para BP que permita contextualizar el caso colombiano. Aun así, se encontró un documento borrador, aún en proceso de elaboración denominado Sistema de Indicadores para las BP Colombianas, (Colombia.Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional, 2003), el cual surgió como parte de un trabajo de la Biblioteca Nacional de Colombia y se elaboró teniendo como referente las directrices de la IFLA y la primera edición de la norma ISO 11620 (International Standar Organization, 2008). Este conjunto de indicadores, se encuentra en proceso de construcción, no está formalmente reglamentado ni oficializado por el Ministerio de Cultura.² Sin embargo,

² El carácter informal y de proyecto no aprobado ni implementado de estos estándares nacionales ha sido constatado con la Biblioteca Nacional (Coordinadora de la Red de BP de Colombia) el 5 de abril de 2015.

es un buen referente, además del único, para el entorno colombiano, lo cual las hace indispensables dentro de este documento.

En términos generales, los estándares internacionales son muy similares entre sí y su definición se realiza con base en la población a atender en una determinada área geográfica. En este sentido es necesario mirarlos desde su contexto; estos pertenecen a países desarrollados con una gran tradición en bibliotecas, norman por la generalidad y no para casos especiales de tal manera que son hechos para pequeñas localidades dentro de sus estados o condados y en este orden su aplicación es más consistente y más fácil de cumplir.

Los estándares internacionales, por ejemplo, están atados, por lo menos en EEUU a una asistencia económica por parte de la administración Estatal y Federal, en general, se habla de sistemas político-administrativos que han invertido e invierten en las bibliotecas. Por otro lado y a diferencia de Colombia, prácticamente en todas las ciudades de Europa y EEUU es recurrente y casi que obvia, la existencia de un sistema de BP en cada ciudad, con una biblioteca central, situación que distribuye la dimensión cuantitativa del estándar entre todas las bibliotecas de la red.

Aparentemente puede aparecer como desorbitante la existencia de algunos indicadores, como el total de documentos (colección) por habitante. Aunque en ningún documento hasta ahora se ha precisado la forma en que se toma este dato, puede asumirse por los registros estadísticos revisados y teniendo en cuenta la precisión sobre la existencia de redes de bibliotecas en las ciudades, condados, estados, etc. que los indicadores se asumen por área política geográfica y por biblioteca. Para entenderlo mejor, se resume de la siguiente manera y con este ejemplo tomado de la comunidad de Madrid.

Cada biblioteca se refiere frente a los estándares desde la cantidad de población que atiende geográficamente y de la misma manera, la suma de unas y otras dentro de una red responden al estándar como área geográfica mayor, pero

no es la biblioteca central sola la que debe llegar al estándar; delo contrario, la biblioteca regional de Madrid, que tiene entre otras, la función patrimonial y de depósito legal debería tener más de 9.000.000 de registros y no 516.965 como actualmente tiene (Comunidad Autonoma de madrid, 2013); visto de manera más explícita, los datos estadísticos de las bibliotecas de Madrid se presentan de la Siguiete manera (España.Ministerio de Cultura: Subdirección general de bibliotecas, 2010)

- Población de Madrid: 6.489.680
- Total de documentos³: 7.004.819
- Total bibliotecas: 220
- Promedio de libros por biblioteca: 31.840
- Libros por habitante⁴: 1.08
- El 63% de las bibliotecas, están en áreas entre los 20.000 y 500.000 habitantes, tan solo 2 bibliotecas atienden áreas superiores al millón de habitantes
- El 96% de las BP de Madrid, tienen una colección inferior a 100.000 documentos y no existe ninguna con una colección igual o superior a un millón.
- El total de los computadores existentes en las BP, arroja que se cuenta con un computador por cada 3000 habitantes, de aquellos, se cuenta con uno destinado al público por cada 2000 personas

Aunque en términos generales se cuenta tan solo con datos estadísticos, vale la pena revisar este ítem, pues estos siguen siendo muy útiles a la hora de visualizar la aparente “crisis” que pueden estar viviendo las BP colombianas y sin ser aventurado se puede decir que muchas de las BP en el mundo.

³ Incluye todos los formatos: Libros, revistas, audiovisuales, documentos sonoros, etc.

⁴ Es la suma del total de fondos de todas las BP sobre el total de la población

En la figura No. 1 a continuación, se muestran algunos ejemplos sobre el comportamiento de los usuarios físicos de algunas BP y redes de bibliotecas que vale la pena revisar, mostrando como existe una tendencia a la disminución de los usuarios a los espacios de las bibliotecas a pesar de crear nuevos mecanismos de comunicación, campañas de promoción de lectura, etc.

Tabla 1. Promedio diario de visitantes

Bibliotecas	2009	2013	% variación
Biblored	8.969	8.601	-4
Españolas	300.434	246.306	-18
BLAA	6.936	4.311	-38
Red de Btecas. Chile*	5.089	2.611	-49

*Préstamos a domicilio

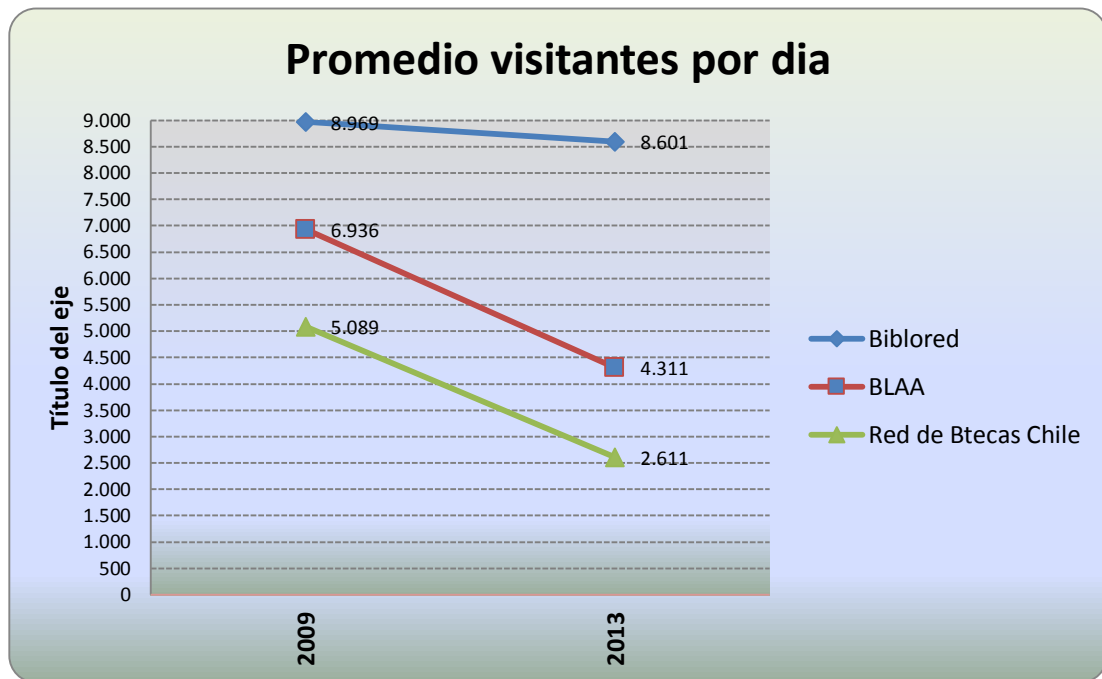


Figura 1. Promedio de visitantes por día.

La tabla anterior muestra cómo, entre los años 2009 y 2013⁵, se presenta una disminución que puede ir desde un 4% para el caso de (Biblored, 2014) hasta un 49%. (INE, 2014), pasando por una disminución del 18% en las bibliotecas españolas (España, 2014) y hasta un 38% en la (BLAA, Biblioteca Luis Angel Arango, 2014), esta última la BP más grande e importante de Colombia.

Aunque puede parecer catastrófico, es necesario puntualizar la calidad de los datos estadísticos, las condiciones individuales de cómo fueron tomados; una disminución de 54.000 usuarios en promedio diario en la Red de bibliotecas españolas, no es necesariamente comparable con una disminución de aproximadamente 2.600 usuarios en la Biblioteca Luis Ángel Arango. El propósito no es quedarse precisamente en el dato estadístico, más bien presentar de manera general como el fenómeno de asistencia de visitantes físicos a las BP disminuye gradualmente. La razón es una sola, la BP no es pertinente, no es indispensable y/o socialmente no representa para la sociedad una institución vital, tal y como está concebida y como se entiende el discurso práctico hoy. Por supuesto y en aras de matizar esta conclusión, es necesario precisar que los datos de acceso virtual a las BP crecen de manera geométrica.

Una revisión de estos estándares, sugiere que definitivamente las BP en Latinoamérica y en este mismo orden las colombianas y bogotanas desde un punto de vista administrativo, no están respondiendo de una manera competitiva con su propósito como organizaciones formales, con metas y mediciones que les permitan medir su impacto. En este mismo sentido, la identificación de sus públicos, la percepción de la organización BP, la forma como se manifiestan las necesidades reales, se convierten en un eje angular de ese redimensionamiento de las BP.

Un reciente estudio de evaluación de la Red capital de Bibliotecas de Bogotá – Biblored- precisa:

⁵ Se tomaron estos periodos (2009-2013), teniendo en cuenta que la presentación de datos de las diferentes instituciones se modifican. Se incluyen diferentes variables y se requería un periodo que permitiera comparar y mostrar una tendencia,

“BibloRed no adelanta ningún tipo de evaluación cualitativa o de impacto que dé cuenta de los resultados de los programas y servicios, de la transformación de prácticas y representaciones sobre la lectura a raíz de la presencia de una biblioteca en una comunidad, ni sobre cómo los programas conducen a elevar los índices de desarrollo humano, de calidad de vida en las comunidades afectadas por las bibliotecas, incluso sobre la forma como las bibliotecas —aún sin ser escolares—, pueden contribuir a elevar la calidad de la educación.....Este no es un problema exclusivo de las bibliotecas de la capital. Tanto en Medellín como en Cali se observan situaciones parecidas y se detecta la preocupación por el hecho de no contar con indicadores de impacto”. (Colombia.UPN, Universidad pedagógica Nacional, 2013)

No significa que esta investigación proponga o evidencie como resultado, la construcción de estándares, ni siquiera sus conclusiones tendrán este enfoque, más bien su intención es mostrar como las BP colombianas, de alguna manera no cuentan con suficientes herramientas de medición y de identificación y conocimiento de una realidad, que conduce a inferir, desde este punto, una descontextualización sobre su sostenibilidad y permanencia en un futuro cercano.

Una de las causas que puede conducir al fenómeno de ausencia física de los usuarios y que seguramente sustenta cualquier remedo de hipótesis en esta investigación, está en el origen de su discurso tradicional.

La figura No.2 trata de ejemplificar este fenómeno, en donde la BP, media entre los usuarios y la comunidad fundado en sus funciones. Es tradicional el enfoque de las BP en sus usuarios (asistentes) y no en su comunidad, en sus públicos no asistentes. Por esta razón se encuentran precisiones como la realizada recientemente por Fundalectura al plan nacional de lectura y bibliotecas de Colombia (PBLN) en donde puntualiza en una de sus conclusiones: “... la inversión realizada para dotar a las bibliotecas y formar a los bibliotecarios, está siendo utilizada mayoritariamente por personas que ya tenían contacto con las bibliotecas

y en ese sentido, está mejorando las condiciones ya existente pero no ampliando la base de nuevos lectores” (Fundalectura, 2015).

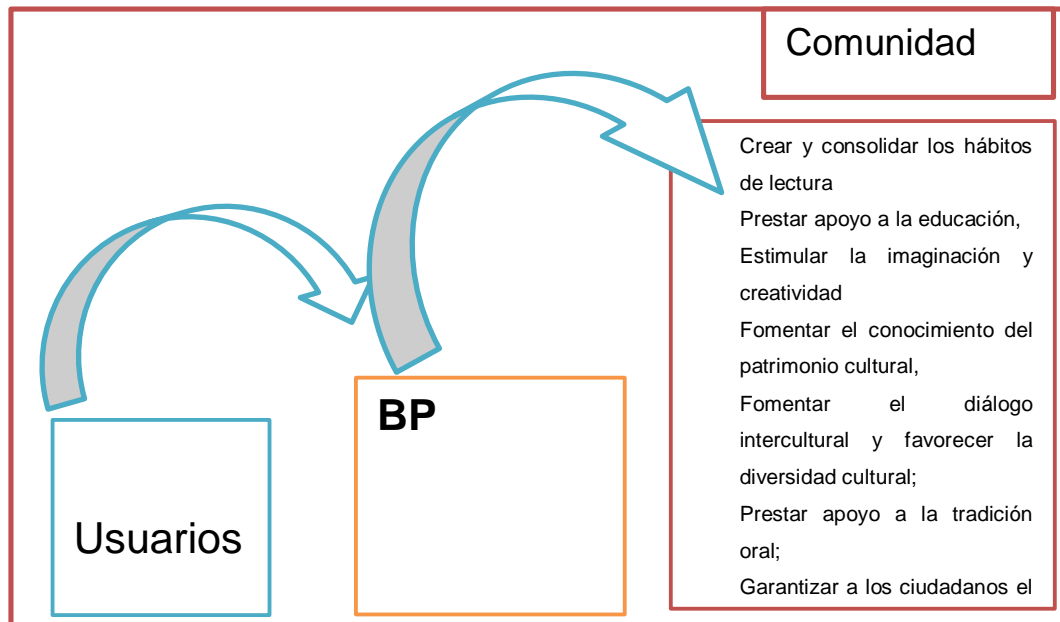


Figura 2. Esquema filosófico de la BP.

Por otro lado, si se miran las funciones de la BP (IFLA /UNESCO , 2001) en la misma figura, es evidente que la mayoría de ellas se fundamentan en la transferencia de información y es claro que el mayor impacto de las tecnologías de la información, el internet, etc. ha sido precisamente en este proceso de transferencia . Así mismo, ha sido este el aspecto más sustituido y polémico de lo que hoy hacen las BP. No se sugiere que se compita con la tecnología como veremos más adelante cuando se aborden las tecnologías de la información, en la medida que la información sigue siendo la materia prima esencial de las de las bibliotecas, Los propósitos de la BP seguramente tienen que seguir siendo los mismos, pero, si es necesario preocuparse por redefinir las funciones y los servicios, aspecto que se mirará cuando se toque el tema de la BP del futuro, más adelante.

En este momento del debate, es conveniente acotar que redefinir las funciones y servicios de la BP, contempla una condición especial, preguntarse ¿Qué es lo que quiere y necesita la comunidad de la BP?, ¿cómo socialmente se representa la BP

en comunidad? Sin responder este tipo de preguntas es imposible redimensionar el papel de la BP en la sociedad latinoamericana.

Jennifer Roberts (2005) , por ejemplo, profesora de redacción, pasó muchos días de verano con sus hijas, Lucy y Miriam, visitando su biblioteca local en Grants Pass, Oregón. Pero en 2007, todas las bibliotecas del condado de Josephine cerraron por diferentes razones. Eso devastó a sus hijas que entonces tenían 7 y 5 años. Roberts en una campaña con su comunidad logro reunir durante 18 meses suficiente dinero para reabrir la biblioteca, ejercicio que se repitió en todo el condado. Este ejemplo, apunta a deducir que la razón por la que Roberts se interesó en la reapertura de la BP, más allá de las razones sentimentales motivadas por sus hijas, fue la pertinencia para su vida y su comunidad, La BP era necesaria, imprescindible y útil para ellas. En otras palabras, la BP se representaba como una institución indispensable.

En este enfoque y recurriendo a más argumentos que motivan esta investigación, en un proceso anterior del autor (Tellez Tolosa, 2007), se detectaron argumentalmente relacionadas, las siguientes conclusiones, que no ameritan mayor explicación:

- La BP está posicionada dentro de los bibliotecarios públicos y dentro de la comunidad como una biblioteca escolar con acceso al público, sus servicios y recursos giran alrededor de esta población, sus horarios presentes y futuros se conciben para la población escolar.
- A nivel de estrategias de penetración se opera de manera pasiva con los usuarios que llegan a las bibliotecas y por lo tanto no se hacen ejercicios serios que pretendan alcanzar la población no usuaria, en otras palabras, no existen mínimos planes de mercadeo.

- Existe un desgano por parte de la comunidad hacia la BP, considerándola lejana, no pertinente, con horarios inadecuados, no útil salvo para desarrollar tareas, de tal manera que se requiere de manera urgente un reposicionamiento del concepto de BP dentro de nuestras comunidades, es normal que los bibliotecólogos tengamos claro que es y que debe ser una BP, pero aparentemente ese no es el mismo concepto que tiene el ciudadano común.

- Existe a nivel general un desenfoco peligroso sobre los verdaderos clientes de las BP, se conoce quienes deben ser sus verdaderos clientes pero no los trabajan como sus segmentos objetivos, la población académica, sobre todo escolares de básica primaria y secundaria absorben el ejercicio de la biblioteca colocándolos como prioritarios, cuando en realidad no lo son.

Esta discusión nos ayuda a afirmar que una de las razones por las cuales se determinó enfocar este trabajo en la relación existente entre la BP y su comunidad, también comentada por otros autores como la directora de la BP Piloto de Medellín “...La comunidad es la razón de ser de la biblioteca. Ésta se crea y se desarrolla para un propósito social y por ende debe corresponder con sus servicios a unas necesidades específicas. Con frecuencia la comunidad es ajena a la institución y ésta a aquélla. No se tienen claros ni definidos los mecanismos de relación y son pocos los escenarios de encuentro y de conocimiento de expectativas...” (Palomino, 2004) surge de entender que estas relaciones seguirían siendo un fenómeno amplio y confuso en donde actúan en un momento las dos partes: la BP y el ciudadano que habita su entorno y que puede o no ser usuario de la misma.

La única manera en que la BP pueda reenfocarse en sus públicos verdaderos y pueda generar una relación de pertinencia con su comunidad, es reconociéndolos en toda su integridad, es decir, entender cómo se representa la BP para esa comunidad, hasta hoy ligeramente conocida.

1.2.3. La sociedad de la información y la BP del futuro

Cualquier búsqueda de información en la bibliografía sobre la BP del futuro, conduce siempre a los mismos resultados: Internet, libro electrónico, brecha digital, tecnologías de la información y las comunicaciones, digitalización, Sociedad de la Información, generación de contenidos electrónicos, bases de datos y podríamos seguir enumerando encabezamientos del mismo orden; este fenómeno es predecible y cierto, si se tiene en cuenta el efecto y la participación de las tecnologías de la información en la cotidianidad del ser humano presente.

Hablar de la sociedad de la información y el papel que la BP desempeña dentro de este contexto, justifica de manera coherente y precisa la realización de una investigación que pretende construir la representación social de esta institución en su comunidad. Tal vez el mejor documento que resume y precisa el papel de la BP dentro de esta sociedad de la información y plantea los retos presentes, prácticamente en todos los ámbitos, son las Pautas PULMAN. (PULMAN DGMS, 2003), ellas plantean como ejes fundamentales de todo su accionar, pautas: político-sociales, de gestión y técnicas y de servicios que en esencia recogen prácticamente todos los planteamientos existentes sobre el propósito de la BP y establecen una relación con las tecnologías de la información. En otras palabras, precisan un camino a seguir para las BP desde sus funciones y propósitos mediados por las tecnologías de la información.

Uno de los planteamientos de las pautas pulman, reconoce la disminución de visitas presenciales a las BP, ya mencionado en este documento, pero sobre todo reconocen la posición de ventaja que tienen las BP para desempeñar un papel fundamental en este desarrollo.

El modo en que se trate la información, adquiere cada más importancia, si se tiene en cuenta la injerencia de la revolución digital en nuestros trabajos y en nuestras vidas. La sociedad de la información, contempla el conocimiento como el factor más

importante y competitivo. El estudio de la Comisión Europea (1997) y la declaración de Copenhague (1999), coinciden en mencionar como las tres grandes acciones de las BP en la sociedad de la información, las siguientes.

- Estar preparadas para reconsiderar sus funciones y sus recursos y rediseñar sus servicios para responder a las cambiantes necesidades sociales.
- Trabajar para conseguir una cooperación a largo plazo con otras “instituciones de la memoria” y con las relacionadas con la educación de la comunidad.
- Asegurar que los ciudadanos son conscientes y tienen la capacidad de aprovechar plenamente los recursos de la red de BP por medio de una difusión efectiva de sus servicios en todos los sectores de la comunidad

En este contexto de la sociedad de la información y el futuro inmediato de las bibliotecas, expertos como El GRL 2020, (2008) indican que las bibliotecas y los bibliotecarios de hoy, deben contemplar, estudiar y abordar inexorablemente estos diez aspectos que conducirán el futuro de la información, así:

Enfoque en los usuarios. Las bibliotecas deben adaptarse para una nueva generación de usuarios, deben ser espacios flexibles y de colaboración; transformarse para los nuevos roles de los usuarios: investigadores, editores, creadores. Los usuarios deben formarse para el entorno digital.

Acceso abierto. Por un lado, el acceso a la información, debe ser abierto, a través de repositorios compartidos, producto de un trabajo colaborativo y comunitario de los bibliotecarios y por otro, se debe hacer frente a los desafíos que plantea el derecho de propiedad intelectual.

Preservación. La conservación de los datos valiosos y la preservación a largo plazo, se han convertido en prioridades de crecimiento con una gestión eficaz y la reproducción de explotaciones digitales necesarias para minimizar el riesgo de pérdida de datos.

Es importante que los procesos de preservación se desarrollen de manera concertada con las comunidades institucionales para mantener la participación de los usuarios de la comunidad.

Confianza y calidad. Los materiales digitales debe ser digno de confianza y fiables, buscando objetivos basados en una evaluación objetiva de los contenidos, se debe garantizar la integridad, la coherencia y autoridad de la información.

Datos y escalabilidad. La lucha contra la avalancha de datos en los diferentes escenarios enfrenta a los profesionales y bibliotecarios para manejar grandes cantidades de información, incluidos datos digitales complejos y compuestos

Interoperabilidad. Es de vital importancia mantener como depósitos aislados dado el valor de la investigación para la comunidad. El establecimiento de un registro universal ayudaría a la interoperabilidad de todos los datos científicos, independientemente del formato original.

Sustentabilidad. Si las bibliotecas dependen de la financiación pública o de ser auto-sostenibles es una discusión abierta. Sin embargo, las cuestiones claves que se necesita abordar es un análisis de costo-beneficio. La inversión en I + D debe seguir, las conexiones entre el acceso al conocimiento y la tecnología aumenta la transferencia, la riqueza, la rendición de cuentas y la evaluación de las universidades, las bibliotecas y grupos de investigación crecerán.

Servicios. Las bibliotecas competirán el de valor agregado servicios más que en el tamaño de las colecciones en la atracción de los usuarios. Cada vez más el principio

servicios en doble vía implicará importar contenido desde fuera de la institución a los investigadores locales, y la exportación de los resultados locales de investigación para la comunidad académica.

Bibliotecas/ Bibliotecarios. Cuestiones como la propiedad de los datos, la preservación y conservación, el acceso abierto, la calidad y la gestión surgen de la experiencia de la comunidad bibliotecaria. La experiencia de países desarrollados en el entorno europeo ha mostrado que las habilidades bibliotecarias son necesarias, que los bibliotecarios juegan un papel fundamental en la gestión de los repositorios.

Posición única. Las bibliotecas como catalizadores para facilitar el intercambio de conocimientos, es decir, la posición central de las bibliotecas en el mundo de la investigación debe ser explotada. Esto es especialmente importante ya que cada vez existen diferentes comunidades de usuarios jalonando el desarrollo. Las barreras culturales entre las disciplinas científicas, entre los administradores de datos y los investigadores, entre las bibliotecas y los centros de datos tienen que ser puenteados con el desarrollo de una infraestructura

Como era de esperarse, pensar la biblioteca del futuro siempre conlleva a establecer una relación directa con las TIC's, que como se ha anotado, es perfectamente predecible y es por supuesto un campo obligatorio de abordar.

Cuando se piensa en la biblioteca del futuro no es frecuente la asociación que la sociedad hace de las nuevas tecnologías con el libro físico y la función que le asigna a la biblioteca, y en este sentido se hace indispensable comprender si el papel asignado es un depósito de libros, un intermediario de la información, el lugar de las tareas etc. porque esto implica que los cambios propios de las tecnologías, los gustos y cambios en el uso y consumo de información de los usuarios, en los cambios permanentes en los soportes de la información, afectan necesariamente lo que la sociedad percibirá y proyectará para la biblioteca, es decir que para

aquellos que piensan que la biblioteca es un lugar de prestar libros y existe la tendencia a que el libro como lo conocemos hoy desaparezca, por supuesto esto reflejará que la biblioteca misma desaparecerá. Por ello para pensar en una discusión sobre cuál será la BP del futuro en Colombia, se debe partir de qué es hoy para la sociedad colombiana la BP, porque como se ha precisado en este capítulo de motivaciones solo si la sociedad la necesita, la requiere y la entroniza como parte de su cotidianidad, podrá ser la garantía de su permanencia.

Con miras a proyectar servicios y espacios de la biblioteca, vale la pena detenerse en considerar cómo el país (Colombia) ha avanzado en la penetración de la tecnología. Así, uno de los recursos tecnológicos más relevantes es el ordenador, según la encuesta de calidad de vida del Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2014). De 12'335.952 hogares el 29.6% tiene un computador en casa, el 21% con conexión a internet. De estos hogares el 10.9% cuenta con reproductores digitales MP3, MP4 o IPod, no hay cifras sobre el porcentaje que ha adquirido Kindle u otro lector de libros.

Otra entidad que ha estudiado los índices de penetración en tecnologías es el Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (2013) que reporta en el boletín trimestral del 2013, 5'054.877 de suscriptores a internet fijo y móvil, de los cuales 3'654.884 son suscriptores a banda ancha. Siguiendo con las cifras de este boletín, en Colombia el porcentaje de penetración a internet durante este primer trimestre es del 6.23%, con un aumento con respecto al primer trimestre del 2012 del 52,7%, lo que indica un aumento importante.

Considerando los niveles tan bajos de conectividad en el país, para las redes de bibliotecas si debe ser un reto ofrecer acceso a Internet para la consulta de información desde las bibliotecas. De la mano de la tecnología hay que considerar la formación de públicos en la consulta de información para acceder al conocimiento en la red; según la encuesta realizada por CINTEL (2013), las principales actividades que realizan los usuarios en Internet en Colombia son:

Revisar correo electrónico – 96%

Comunicarse por Messenger-78%

Revisar página personal (blog, Facebook, MySpace, Twitter)- 76%

Usuarios que consultan información de trámites - 32%

Usuarios que utilizan los servicios en línea del banco al cual pertenecen- 16%

En la encuesta hábitos de lectura, asistencia a bibliotecas y consumo de libros en Colombia se menciona que quienes más leen y tienen libros en casa, también son quienes más leen en Internet, pero no hay claridad sobre qué es lo que se lee; se dice que los jóvenes leen internet para estudiar, relación que intuye la lectura de libros, conversar y entretenerse (Rey, 2006). En el rango de los 25 a 55 años leen en la red para tener información relacionada con el trabajo 80% y para actualizarse el 56,5%. Este acápite, deja ver el reto al que se enfrentan las BP colombianas, con una conectividad y una penetración baja y con un público rural sin acceso real a las tecnologías.

1.2.4. Redimensionamiento de las BP en Bogotá

Tal vez otras problemáticas que deberían analizarse es ¿Cuántos de los que buscan información lo hacen primero por los buscadores electrónicos, antes que por la base de datos de la biblioteca? E incluso valdría la pena preguntarse ¿cuántos de estos pensarían que en un futuro cercano usarían la biblioteca?

Por ello para pensar lo que sería la biblioteca del futuro es necesario analizarlo desde diversas perspectivas: servicios, relación con los usuarios, colecciones, espacio físico:

- Relación con los usuarios: en este ámbito será tal vez donde mayores cambios deberán suscitarse es decir se debe cambiar el sentido de pensar para el usuario a proyectar con el usuario, en este sentido las redes sociales serán una camino

que ya ninguna biblioteca puede ignorar; de igual manera los procesos formativos deberán impulsarse en diversos caminos, la alfabetización informacional, así que en muchos sentidos el futuro de las bibliotecas será decidido por los usuarios.

Esto implica realmente conocer los usuarios y diseñar los productos y servicios con base en una política de mercadeo de las Bibliotecas como una herramienta de gestión que las bibliotecas deben asumir dentro de su trabajo diario.

- Espacios: espacios de aprendizaje, espacios controlados por los usuarios, el usuario debe encontrar espacios donde pueda disfrutar de la biblioteca sin dejar de realizar otras actividades que para él son complementarias como alimentarse, hablar por celular etc., esta debe ser un espacio de diversión, ¿Cuántos espacios se disponen para que el usuario pueda jugar por ejemplo o recrearse en la BP?
- Perfil profesionales: el personal que labora en la biblioteca debe entender que todo cambió y que deberán formarse en el manejo de tecnologías de la información y entender que ya no solo administran información ahora deberán producirla es decir el bibliotecólogo debe ser generador de contenidos y apoyar la creación y desarrollo de nuevo conocimiento, especializarse en áreas del conocimiento, para poder dar un verdadero apoyo al usuario, no hay que olvidar que gracias a las TIC el usuario de hoy tiene muchas habilidades de búsqueda y recuperación, además de ser usuario remoto, lo que indica incluso que los servicios de referencia sean reevaluados.
- Colecciones: en el futuro cercano se gestionarán bibliotecas híbridas es decir con colecciones físicas y colecciones virtuales, por ejemplo para Valderrama (2005), “los usuarios de las áreas de humanidades, prefieren los físicos, los usuarios de ciencias sociales, utilizan tanto los físicos como los virtuales, mientras que los de ciencias puras y aplicadas, prefieren los virtuales; contrario a lo que muchos consideran, los estudiantes de pregrado continúan prefiriendo para su estudio e investigación, la biblioteca física”.

Es necesario por tanto, mirar el futuro de las BP, más allá de las tecnologías como único referente. Las Tics inexorablemente llegaron a las unidades e información, así como al radio, el teléfono móvil, la TV, etc. Llegaron a nuestra cotidianidad, de tal manera que es imperativo volver a la esencia de las BP, de nada serviría contar con tecnología y recursos electrónicos si la BP no es coherente con su papel trascendental en la sociedad, podría ahí si en este caso, llegar a competir con el propósito comercial de la Tics lo cual sería un suicidio anunciado. Por esta razón es pertinente ahondar, como ejemplo, en los ejes (en discusión) sobre los cuales se está fundamentando la proyección futura de la BP más importante de Colombia (BLAA. Biblioteca Luis Angel Arango, 2014),

Esta biblioteca, contemplando por supuesto las dinámicas actuales de producción de conocimiento, la interacción entre individuos y la rapidez de los cambios tecnológicos, proyecta su redimensionamiento futuro, en las siguientes concepciones:

- Biblioteca en un centro cultural, que se articula e interactúa con el Museo de Arte y con el Museo del oro: una biblioteca como punto de encuentro a través de actividades de arte y música. Con espacios inspiradores tanto para el desarrollo de actividades académicas como para el disfrute del tiempo.
- Biblioteca que responda a distintos públicos de acuerdo con sus necesidades y requerimientos de manera incluyente, con enfoque diferencial y con cobertura de red: una biblioteca que brinde a todo público espacios agradables para múltiples formas de lectura (individual, compartida, de estudio, de entretenimiento, etc.) y diversos programas y actividades.
- Biblioteca de investigación y con vocación pública, que desarrolla, conserva y pone al servicio sus colecciones con conciencia de sostenibilidad: una biblioteca que, como espacio de conocimiento, desarrolla, conserva y pone al servicio sus

colecciones con conciencia de sostenibilidad, para que las generaciones presentes y futuras puedan acceder a ellas.

- Biblioteca compleja, que invita a relacionar y combinar campos del saber y de la creación: una biblioteca que a partir de sus colecciones relaciona la información, proponiendo ámbitos multidisciplinares y de creación. Esto, con el fin de crear nuevas líneas de interés para sus públicos.
- Biblioteca como plataforma de información y gestión de conocimiento: una biblioteca que además de guardar conocimiento a través de sus colecciones, brinda espacios y servicios para generarlo. Con espacios apropiados para la autoformación y el desarrollo de contenidos virtuales que dan un valor agregado a su función.
- Biblioteca 2.0 que produce con sus públicos: una biblioteca en donde el aspecto fundamental es la idea de cooperación. En la cual se aprovecha la inteligencia colectiva, para que a través de plataformas informáticas las personas interactúen en red y produzcan conocimiento.
- Biblioteca con excelente capacidad de procesamiento de la información y de producción de contenidos y servicios: una biblioteca que trabaja relacionando sus colecciones, forma y actualiza constantemente a su personal de referencia, realiza estudios de usuarios y servicios, se retroalimenta y propone nuevas alternativas.
- Biblioteca híbrida - física y digital - en sus colecciones y servicios: una biblioteca con una actualización y ajuste de colecciones permanente, que permite tener diferentes colecciones en diferentes formatos para cumplir los requerimientos de sus públicos.

- Biblioteca con una mediación de calidad, con todos los recursos tecnológicos y en los espacios más adecuados: una biblioteca donde se refleja el desarrollo tecnológico. Con una mayor conectividad que permita a los usuarios navegar cómodamente en los diferentes espacios de la Biblioteca y un mayor uso de nuevas herramientas informáticas.

Puede inferirse que los criterios claves de esta proyección, son especialmente importantes para este trabajo investigativo, si se tiene en cuenta que la mayoría de ellos, coinciden con las categorías formuladas en la investigación de la BP como agente democratizador y es precisamente sobre la mayoría de ellas que se orienta el trabajo de recuperación y análisis de información. Estos criterios claves pueden sumirse como:

- Accesibilidad, permitir que nuestros usuarios tengan múltiples posibilidades de acceso para usar los contenidos físicos y virtuales.
- Sostenibilidad, mantener un modelo de biblioteca que, con el uso de los recursos existentes, pueda desarrollarse en el tiempo, adaptarse a los cambios y consolidarse para futuras generaciones.
- Participación, ofrecer nuevas formas de relacionamiento entre la información y el público que permitan la interacción y el trabajo colaborativo.
- Formación de ciudadanos, brindar de forma implícita y explícita las condiciones y herramientas que contribuyan al relacionamiento de las personas en un contexto de ciudad.
- Inclusión, conservar un enfoque amplio, que permita la diversidad y establezca los mecanismos adecuados para la atención de públicos con necesidades específicas.

Nada mejor para el cierre de este aparte que la opinión de Roser Lozano refiriéndose a lo que se espera de la BP. En él, se resumen dos aspectos fundamentales de esta justificación, la BP se debe a toda la sociedad, no puede quedarse en unos segmentos y mucho menos tan solo en aquellos que solo son los usuarios de la biblioteca, así mismo indica Lozano, se deben conocer los hábitos, actitudes ante las nuevas tecnologías y la imagen que la comunidad tiene de la biblioteca, en otras palabras y siendo más amplios, cuál es la representación social que tiene la comunidad de su BP.

“La BP actual sigue aún el modelo heredado de las bibliotecas del siglo XIX y principios del XX, nos conformamos con observar las bibliotecas llenas de gente, pero en contadas ocasiones nos llegamos a plantear si estamos dando o no servicio a toda la comunidad o únicamente a unos determinados segmentos sociales. Desde hace tiempo se apunta como necesario un cambio de orientación hacia un nuevo modelo de BP que dé respuesta a las nuevas demandas sociales de información y de conocimiento, un modelo de BP integrado en su comunidad y al servicio de ella. Para conseguir desarrollar este nuevo modelo de BP, es preciso iniciar su apertura e integración en su comunidad, y llegar a conocer no únicamente las necesidades de información y cultura de los ciudadanos a los que hemos de servir, sino también sus hábitos, actitudes ante las nuevas tecnologías y la imagen que éstos tienen de la biblioteca. La BP no puede continuar instalada únicamente en un mundo literario y de ficción, alejada de los problemas y acontecimientos que importan a su comunidad y debe recuperar el espacio que le corresponde como servicio público...”. (Lozano Diaz, 2004)(Subrayado del autor).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. General

Identificar la representación social que se ha construido sobre la BP como agente democratizador en la ciudad de Bogotá

1.3.2. Específicos.

- Identificar los valores democráticos que se asocian con los servicios de la BP
- identificar las percepciones, experiencias y actitudes de los públicos bogotanos frente a la BP como institución democrática.
- Construir la representación social a partir de los valores democráticos sobre el reconocimiento social e individual de la BP
- Analizar la representación social construida, contra el discurso tradicional de la función social de la BP

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las BP afrontan diferentes necesidades, que responden a contextos que han evolucionado y que por tanto la ponen en una situación de juego diferente. Cualquier institución, sea comercial, gubernamental, no gubernamental, con fines sociales o culturales, etc. está hoy en un mundo competitivo y debe garantizar que esa relación “institución – público, cliente, usuario, benefactor, etc. sea eficiente, eficaz y efectiva, de lo contrario el mismo entorno social y económico la elimina y la convierte en superflua e innecesaria.

La BP no se exime de la responsabilidad de garantizar su permanencia y de existir bajo parámetros de sostenibilidad y competitividad social. Prácticamente en todos los discursos existentes sobre la función social de la BP, se la contempla como una institución irremplazable producto de su sociedad, dinámica que contribuye a consolidar una sociedad democrática, fortaleciendo en sus comunidades los valores ciudadanos que le permiten participar en la construcción de su sociedad.

La única manera en que una organización como la BP puede lograr su cometido, ser sostenible, garantizar su permanencia en el tiempo, es conociendo profundamente a sus públicos, no solo a sus usuarios, que como se verá en otros

acápites disminuyen progresivamente. En tal sentido, identificar la representación social que ha construido su comunidad, alrededor de su función fundamental, más que una necesidad es una obligación con sentido común.

Surge por lo tanto un interrogante, que se convierte en la pregunta fundamental de esta investigación ¿Es coincidente el discurso sobre la proclama democratizadora de la BP con la representación social que han hecho los bogotanos sobre ella?

1.5. ANTECEDENTES Y ESTUDIOS SIMILARES

Examinar los antecedentes y las investigaciones referenciales útiles a este proceso investigativo, requirió de una búsqueda a nivel internacional, en la medida que en Colombia no se encuentran estudios sociales que sirvieran como referente teórico o metodológico, a lo sumo, en el país se encuentran diferentes propuestas teóricas sobre la relación biblioteca y comunidad, pero no responden al producto de investigaciones de campo.

Los estudios de investigación referentes en el país, responden a la metodología de estudios de usuarios y en unos pocos casos a estudios de comunidad, estudios de percepción, imaginarios, etc. aun así, una de las debilidades de las BP en el país es la falta de registros y de información organizada no solo frente a su comunidad, sino desde la información necesaria para la planeación estratégica.

Una de las conclusiones de una investigación sobre mercadeo en BP en el país, en la cual participó el autor como investigador principal, resume en unas de sus conclusiones: “No se realizan estudios de usuarios y de comunidad y las pocas que los realizan no los mantienen actualizados....Las pocas estrategias, por lo tanto, son intuitivas y no obedecen a un estudio de planeación responsable”. (Tellez Tolosa, 2007)

En general es abundante la investigación sobre los estudios de usuarios y los estudios netamente cuantitativos con sentido socio-demográfico, por esta razón se han escogido referentes muy específicos que revisten algún interés particular para nuestra investigación. Como producto de la decantación de decenas de investigaciones, se encontraron los siguientes resultados:

- **Perceptions of Libraries and Information Resources.** Online computer Library Center, OCLC, 2005. Uno de los mas actualizados, enfocado de manera tendenciosa en el uso de recursos electrónicos, ubicado espacialmente especialmente en Cánada, USA y Reino Unido, su interes surge de la amplitud y lo actualizado del estudio.
- **A biblioteca e suas representações: análise das representações de alunos e professores na Universidade federal do paraná,** (Silva, 2000) . Utiliza el enfoque epistemológico de las representacioens sociales, lo cual lo hace interesante y pertinente. Su objeto de investigación son las bibliotecas universitarias.
- **La BP vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades. 1998/99.** Realizado en la ciudad de Barcelona, orientado a usuarios y no usuarios, utiliza como herramienta de recuperación de información la entrevista y los grupos de trabajo.
- **A sociological study of public library use in Ankara (turkey).** Bulent, 1998 . Reviste importancia por el marco geográfico de su desarrollo, similar al Latinamericano. Es un estudio cuantitativo y trabajo especialmente con usuarios de las bibliotecas.
- **Evaluating equity in public library services.** Usherwood & Linley, 2000. Su importancia como referente para la investigación, surge de las categorias utilizadas. La equidad y la igualdad. El valor de los resultados surge de su

preocupación no por los productos de la biblioteca (estadísticas, libros prestados, etc) sino por el impacto final. Metodológicamente es un referente muy útil en la medida que se asemeja a los enfoques y herramientas metodológicas trabajadas, entrevistas en profundidad y grupos focales de discusión.

- **In the public eye: a mass observation of the public library.** Black & Crann, 2002. El enfoque de la observación de masas, usado especialmente en el Reino Unido, le concede a esta investigación, un valor significativo, en tanto eleva la investigación cualitativa y el enfoque metodológico de la observación a categorías científicas y socialmente útiles.

1.5.1. Perceptions of Libraries and Information Resources.

Uno de los estudios más conocidos de la última década es el realizado por la OCLC, (OCLC, Online computer Library Center, 2005) sobre la percepción de las bibliotecas y los recursos de información, el cual fue traducido y presentado en su totalidad por Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios (OCLC, 2006). Esta investigación encargada a la firma Harris Interactive, abordó a 3.300 usuarios de la información de Australia, Canadá, Los Estados Unidos, India, Singapur y el Reino Unido.

Los temas relacionados en esta investigación hacen referencia a las percepciones y preferencias de los usuarios, relación de los usuarios con las bibliotecas y los recursos de información electrónica, conocimiento de las bibliotecas y los recursos que ofrecen, el concepto de biblioteca y su ubicuidad universal, confianza en la biblioteca y sus recursos, y las percepciones de la gente sobre el objetivo/misión de la biblioteca.

Las encuestas se gestionaron electrónicamente de tal manera que aquellos que respondieron tenían acceso a internet y de alguna manera estaban relacionados con la Web y los recursos electrónicos. La investigación se enfocó en cinco (5) grandes temas como: Parte 1. Las bibliotecas y las fuentes de información, uso,

familiaridad y preferencia. Parte 2. Uso de la biblioteca en persona y en línea. Parte 3. La imagen de la BP. Parte 4. Consejos de los encuestados a las bibliotecas. Parte 5, Las bibliotecas ¿Imagen universal?

La investigación utilizó una metodología totalmente cuantitativa, usando como herramienta la encuesta online y a usuarios de habla inglesa. Así mismo, es importante mirar de manera crítica y de manera prudente la investigación, si se tiene en cuenta que fue realizada por una empresa comercial que suministra recursos y servicios electrónicos a las bibliotecas. No significa, restar importancia y rigidez académica a la misma, pero si tratar de interpretar su enfoque preferencial más hacia el uso de recursos electrónicos que hacia el componente social de las bibliotecas.

Así mismo, es importante revisar el contexto cultural de los países en donde se realizó la investigación, por ejemplo, vale la pena mirar el dato del número de usuarios con carnet de biblioteca: Australia/Singapur/India 71%, Canadá 71%, Reino Unido 59%, Estados Unidos 75%. Esto para tener una idea, del entorno y del contexto tan lejano de la realidad Latinoamericana y colombiana, en donde en esta última, difícilmente se llega a un 5% del total de la población registrada en la biblioteca o una ciudad como Bogotá, que siendo la capital del país, cuenta aproximadamente con 75.000 personas por BP, incluyendo las pequeñas bibliotecas comunales que aparecen y desaparecen a diario dado que carecen de institucionalidad y funcionan en esencia por filantropía de sus comunidades.

No significa y así se entiende, que estos porcentajes relacionados en el estudio corresponden a los de sus respectivos países, sino a las personas que respondieron la encuesta, que como ya se precisó tienen acceso a recursos electrónicos y a la internet y por tanto existen mayores posibilidades de tener un carnet de biblioteca de aquellos que no acceden a estos recursos electrónicos.

Esta encuesta con similares características se realizó en el año 2010 (OCLC, 2010), básicamente con la misma metodología, pero se desarrolló puntualmente en Canadá, EEUU y Reino Unido en donde respondieron la encuesta virtual 2.229 personas y su análisis se destacó por la tendencia hacia la comparación con los resultados obtenidos en el año 2005, se destacaron los siguientes aspectos:

- Como los cambios económicos desde 2005, influyeron en el uso de la biblioteca.
- Como durante la recesión, han influenciado el estilo de vida norteamericano incluyendo un mayor uso de la biblioteca y otros recursos en línea.
- Como un cambio negativo impactado en el nivel de empleo contribuyo a usar más y mejorar las percepciones sobre la biblioteca.
- Como variaron las percepciones de las bibliotecas y recursos de información basados en la etapa de la vida

En este informe del 2010, precisa OCLC que no se conocen otras investigaciones en donde se evidencie como la gran recesión ha modificado actitudes y prácticas en muchas áreas del estilo de vida y como se quería comprender mejor el impacto en el uso de los consumidores de la información en línea y presencial en la biblioteca. Algunos datos generales que tratan de mostrar una idea sobre los resultados obtenidos, dicen por ejemplo:

- Se encontró que mientras que la economía estaba en declive, las actividades en línea de información al consumidor fueron en aumento. Setenta y siete por ciento (77%) de los estadounidenses estaban en línea, lo cual es un importante incremento del 12% a partir de 2005.
- Los teléfonos móviles son ahora los teléfonos inteligentes que proporcionan acceso a Internet, esto presentó un crecimiento de 1.050% a partir de 2005.

- Muchas de las prácticas en línea exclusivas de los jóvenes consumidores de información en 2005, fueron en todas las edades en 2010. Podría decirse que hubo una inclusión generacional. 90% de los Boomers utiliza motores de correo electrónico y de búsqueda, y más del 50% ha utilizado un sitio de redes sociales.
- En 2010, el 68% de los consumidores de información tenía una tarjeta de la biblioteca. Para aquellos estadounidenses impactadas económicamente, esa tasa fue aún mayor del 81%.

La importancia de esta investigación más allá del enfoque metodológico utilizado y del contexto en donde se realizó, (2005 y 2010) lo cual lo aleja en un sentido práctico de esta investigación, pero por otro, es su cercanía de alguna manera con este proceso investigativo, en la medida que es la investigación más próxima en tratar de llegar a percepciones, prácticas y actitudes sobre algunos aspectos puntuales de la BP. Esta investigación permite establecer algunos contrastes interesantes en el análisis y la discusión de la información.

1.5.2. A biblioteca e suas representações: análise das representações de alunos e professores na Universidade federal do paraná.

En Brasil, se encuentran algunos estudios de representación social en bibliotecas, especialmente universitarias, dentro de los cuales vale la pena destacar el de la Universidad federal de Paraná UFPR. (Silva, 2000).

Esta investigación se realizó con estudiantes y docentes de la Universidad de Paraná, con enfoque cualitativo se realizaron entrevistas abiertas buscando la manifestación espontánea e invitando a expresarse abiertamente sobre la biblioteca de la Universidad. Se elaboró una guía de las categorías o cuestiones a indagar centrándose en las tres dimensiones de la representación social (información, imagen y actitud) sobre el objeto de la biblioteca.

En la metodología, se empleó un muestreo intencional no probabilístico y dentro del marco analítico se basó en el esquema propuesto por (Bardin, 1976), Se realizaron cuarenta y siete (47) entrevistas.

En términos generales el propósito de la investigación era responder a la pregunta ¿cuál es su representación de la biblioteca? La investigación también ayudó a definir el objetivo central a saber: el incremento de los conceptos y propósitos de la biblioteca en el proceso de transmisión de conocimientos.

Entre sus conclusiones, vale la pena destacar como el concepto de la biblioteca se asocia con la idea de documentos o incluso un depósito de conocimiento. La biblioteca es reconocida también como un centro de referencia o un centro cultural. En este concepto de la biblioteca es conocimiento, por un lado, las funciones y roles apuntan a la idea de que existe la biblioteca para proporcionar o suministrar información, y desarrollar actividades docentes y de investigación, por otro lado, la relación de la biblioteca con la escuela se describe como pobre o casi inexistente.

Así mismo, fue posible observar y comprender que la imagen de la biblioteca "ideal" estaba vinculado a la idea de un lugar de silencio, la iglesia, un lugar sagrado. También siguiere la investigación a la biblioteca con una imagen de obsoleta e inadecuada en términos de activos, un lugar sin salida que clama por la vida. Como complemento de este discurso explícito, aparece un discurso que requiere una biblioteca con más vida, un lugar donde la gente puede reunirse, donde el silencio ha dado paso a la creación y al diálogo, una alternativa al modelo representado en un enfoque más humano y social.

La importancia de este trabajo investigativo para nuestro propósito, está dado en la fundamentación teórica utilizada, la cual se lleva bajo los mismo criterios teóricos de Moscovici. Así mismo, a pesar de haberse enfocado en las bibliotecas universitarias es muy útil como referente en la estructura metodológica. Es

necesario hacer la salvedad sobre el enfoque de las preguntas de investigación, algunas de las cuales se formularon de manera directa a los entrevistados sobre “cómo es su representación de la biblioteca”, pregunta que no necesariamente tiene que ser entendida por cualquier persona y que finalmente puede generar errores de interpretación.

Otro aspecto, que hace interesante esta investigación como antecedente, es que la unidad de análisis de la investigación, no fueron usuarios de la biblioteca exclusivamente, y esto la hace más familiar a nuestro proceso investigativo.

1.5.3. La BP vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades. 1998/99

En la ciudad de Barcelona, el Área de Cultura de la Diputación y la fundación Bertelsmann prestan asistencia desde hace algunos años a un grupo de bibliotecas. Se evidenció la necesidad de conocer el grado de integración que las bibliotecas han alcanzado entre la población, especialmente cual es el conocimiento que las personas que no usan las bibliotecas tienen de los servicios ofrecidos y en caso de conocerlos, cuáles son las razones por las cuales no son usuarias de las mismas (Artal, 1999).

Se planteó la importancia de realizar un estudio en 3 bibliotecas, por medio del cual se obtuviera información en los siguientes tópicos:

- Grado de conocimiento de la biblioteca en la ciudad o municipio
- Valoración de los servicios
- Expectativas por parte de los ciudadanos
- Frecuencia de uso de los servicios

Los objetivos de la investigación se concentraron en dos ejes definidos como: Imagen y significación de las BP por parte de los usuarios y en especial de los no usuarios e Imagen y significación del libro y la lectura.

En el estudio se utilizó la metodología cualitativa, a través de la técnica de la dinámica de grupos. Se realizaron 15 reuniones de grupo, 5 reuniones por biblioteca en las cuales se interactuó con jóvenes, adultos jóvenes (personas entre 25 y 35 años), profesionales, prejubilados, amas de casa y desempleados.

En su mayoría se seleccionaron personas de clase media, lectores de 1 libro mínimo al año, 2 usuarios de la biblioteca por grupo y el resto eran personas elegidas aleatoriamente. Los aspectos en los cuales las bibliotecas han mejorado y que son ampliamente valorados fueron:

- Las iniciativas de los programas infantiles.
- La oferta de materiales para el ocio, la que permite a través del servicio de préstamo, fidelizar a los usuarios de la biblioteca.
- El libre acceso a los materiales, no se colocan barreras a la curiosidad.
- Los espacios más amplios y agradables.
- La recuperación como un espacio agradable para la lectura.

Aunque también en el estudio se evidenciaron algunos “peros”, situaciones o condiciones que son susceptibles de mejora:

- En espacios, aunque se ha visto mejora en este sentido, se podría hacer más. Espacios diferenciados, donde se deba hacer silencio, donde se pueda conversar, etc.
- En horarios, los actuales son insuficientes y excluyentes.
- En fondos, falta variedad, cantidad y actualización de las colecciones.
- En tecnología, para suplir la limitación en la información, acceso a bases de datos y TICS

- En agilidad, en cuanto a prestación de servicios y cooperación con otras bibliotecas.

El análisis de los hábitos y motivaciones lectoras sugiere intervenciones en la biblioteca, así:

- Condiciones de préstamo más laxas.
- Variedad de servicios (telefónico, fax, a domicilio)
- Potenciar la oferta del ocio a través de un mejor manejo de “las novedades”
- Oferta de Internet, así sea con costo.

En conclusión se debe realizar un trabajo arduo sobre la imagen de las BP., para que los usuarios y no usuarios, en su mayoría adultos, derriben los prejuicios existentes. También se necesita crear lazos más fuertes de comunicación con las personas, por medio de las cuales todos estén enterados de las novedades, nuevos servicios o alternativas ofrecidas por las BP y por último los administradores de las BP deben “vender” bien su producto con mayor promoción que permita un acercamiento real entre los usuarios y los no usuarios de las BP.

El valor de esta investigación, inicialmente está dado en la metodología utilizada y en las herramientas metodológicas usadas. Al igual que nuestra investigación es del enfoque cualitativo, utiliza grupos de trabajo, grupos focales en nuestro caso y realiza un análisis de contenido. En la primera parte de la investigación, este trabajo se convirtió en un referente fundamental, sobre todo en la posibilidad de contrastar y en la construcción de la idea inicial.

1.5.4. A sociological study of public library use in Ankara (turkey)

Este estudio (Bulent, 1998) se originó a partir de la creencia de que las BP de Turquía no están siendo suficientemente utilizadas por la comunidad. Esto se traduce en un desperdicio de recursos monetarios, la falta de bibliotecas y la falta

de identificación de su potencial para el desarrollo cultural. Con el fin de determinar el nivel de uso de BP y que presenten razones que afectan a este uso, se decidió llevar a cabo un estudio sociológico y demográfico de los usuarios de la biblioteca en Ankara.

En los estudios de usuarios generalmente “frecuencia de uso” y “propósitos del uso” son variables dependientes y la investigación examina sus relaciones con diversas variables independientes; factores demográficos y socioeconómicos forman parte de estas variables independientes.

Las razones para el uso de las BP son en parte sociológicas, a pesar de que en Turquía los elementos al interior de las bibliotecas también afectan el uso de la BP sin embargo las BP son instituciones sociales y algunas de las principales razones para que su uso sea insuficiente son factores culturales y sociales.

Se advierte dentro del informe que es necesario pensar en las bibliotecas como parte de la educación y la tradición incluyendo factores de costumbres, económicos, políticos, geográficos y demográficos. El estudio discute si el bajo uso de las BP en Turquía surge de alguno de los factores demográficos o socioeconómicos.

La investigación se realizó entre febrero y mayo de 1994 con una muestra de 1800 personas que vivían en 16 barrios y 600 hogares. Se dividió entre 780 personas de estrato bajo, 600 de estrato medio y 420 de estrato socioeconómico alto. Se usó el método de encuesta ya que permite la posibilidad de examinar las BP en el contexto de las condiciones y relaciones sociales con una mayor cobertura.

La investigación toma el “uso de la biblioteca” como una variable dependiente. Propiedades demográficas y socioeconómicas (edad, sexo, estado civil, nivel educativo, ocupación, nivel de ingresos y lugar geográfico) como variables independientes.

El actual sistema educativo no requiere un uso suficiente de las bibliotecas de modo que los individuos no forman el hábito de utilizarlas a lo largo de su educación, por eso no se crean hábitos de lectura. El no formar un hábito de lectura ha generado un problema con la información. Después de un periodo de tiempo las personas que no tienen acceso a la información sienten que no la necesitan, esto hace que las BP no se utilicen. Otra razón importante al hábito del uso de la BP tiene que ver con las condiciones socioeconómicas; entre más nivel se tenga y más acceso a la educación y a la cultura, más se debería evidenciar el uso de la BP, pero las personas de mayor nivel socioeconómico son las que menos la usan ya que pueden recurrir a materiales de sus bibliotecas personales o comprándolos en vez de ir a la BP

Los jóvenes y niños entre 6-4 y 15-24 años usan la BP (Estudiantes escolares y universitarios), después de los 25 años decae el número de usuarios de la BP. El sexo no parece afectar el uso de la BP, entre los estudiantes el género no parece ser una diferencia notable; sin embargo el uso entre personas fuera de la vida escolar demuestra que los hombres están usando más la BP que las mujeres. Los solteros utilizan más la BP que los casados porque generalmente son los que están en la etapa estudiantil o participando de la vida escolar; además que los solteros son quienes tienen más tiempo libre.

La relación más fuerte entre el uso de las BP y los elementos socioeconómicos es la educación. Entre más se incrementa el nivel en la educación también se incrementa el uso de la BP, de todas formas, no se debe olvidar que los estudiantes en secundaria y universidad generalmente usan la BP para realizar tareas y estudiar. Ellos se acercan a la BP por que las bibliotecas escolares no llenan sus requerimientos y además muchas escuelas no poseen biblioteca. Pareciera que el nivel de educación de la familia afecta el uso personal de la BP, se entiende que familias las cuales tienen un alto nivel educativo son más sensitivas a la educación y al uso de los materiales de la biblioteca. Esto como una parte de su misma cultura, las familias son más cultas y al mismo tiempo preservan el uso de la biblioteca.

Las personas que tienen una profesión, la cual necesita un cierto nivel de educación usan la BP más que el resto de las personas.

Las posibilidades de cultura y educación varían entre habitantes de la ciudad y habitantes de los pueblos así como el estilo de vida y la estructura cultural también difieren. El uso de las BP es parte de la educación y la cultura (estilo de vida). Por otro lado, las personas con un nivel mayor de ingresos parecen creer que no necesitan la BP debido a sus altas posibilidades educativas y culturales. Aquellas personas con un bajo nivel de ingresos, limitada educación y posibilidades culturales, usan la BP raras veces porque ellos no dimensionan la importancia de la educación y la cultura.

Las actividades de ocio son una señal del estilo de vida, aquellas personas quienes aprecian su tiempo libre las relacionan con actividades productivas y utilizan las BP más que las demás.

Los resultados de esta investigación aunque se limitaron a Ankara, proveen una indicación acerca del resto de Turquía. Sin embargo, se puede decir que en la región geográfica analizada, la comunidad no está usando suficientemente la BP, niños y jóvenes son la excepción a esto, encontrando que ellos usan la biblioteca para propósitos educativos. Se entiende que las propiedades demográficas y socioeconómicas afectan el uso de las BP, la educación viene a ser el factor socioeconómico más importante que afecta su uso. La comunidad estudiada también tiene una incorrecta e incompleta conciencia de las BP, adicionalmente hay una relativa significación entre estilo de vida (cultura) y el uso de las BP.

Esta investigación se convierte en un referente por la similitud de su entorno con las bibliotecas Latinoamericanas. Sin embargo al igual que en casos anteriores debe precisarse que la unidad de análisis fueron usuarios de la biblioteca y las variables se asimilan más a un estudio de usuarios que a una representación social. Aun así,

formula a nivel de conclusión, tres razones por las cuales las personas no utilizan las BP en su vida, razones que encajan de manera paralela con los elementos planteados en las motivaciones de nuestra investigación.

- El no uso de la biblioteca es un hábito formado.
- La no necesidad de información conlleva al no uso de la biblioteca.
- Las BP no están en condiciones de responder a las necesidades de las personas.

1.5.5. Evaluating equity in public library services

Es la necesidad de garantizar la equidad o la justicia en la distribución de los servicios lo que distingue a las organizaciones del sector público de las que están en el mundo comercial. La mayoría de las declaraciones modernas de los propósitos de las bibliotecas sugieren que es el papel de la BP ofrecer igualdad de acceso a la riqueza de la información, las ideas y las obras de imaginación.

El estudio de (Usherwood & Linley, 2000) analizado, presenta una preocupación de como la equidad respalda los objetivos sociales de la Ciudad de Newcastle, y el consejo del Condado de Somerset; las dos autoridades locales que participan en la Auditoria Social de investigación de la Universidad de Sheffield. El proyecto original fue financiado por la British Library y el informe final se publicó en 1998. El proyecto trató de evaluar los servicios de biblioteca de una manera diferente; en lugar de basarse en productos, tales como el número de libros publicados, examinó los resultados, el impacto y el valor de las BP. En la primera fase del trabajo una auditoria de todo el servicio de biblioteca se llevó a cabo en cuatro salas del centro de las ciudades en Newcastle, y en dos distritos de Somerset. La técnica, se utilizó para evaluar el impacto de la información empresarial y los servicios de estudios locales. El enfoque básico fue el contraste de las opiniones y percepciones de los actores seleccionados a fin de obtener la plena visión como el fin posible de la actividad de la biblioteca, las partes interesadas fueron las siguientes:

- Los miembros electos
- Personal de la Biblioteca
- Grupos de usuarios y no usuarios de la biblioteca.

Sus opiniones fueron obtenidas a través de entrevistas en profundidad y grupos focales de discusión. El punto de partida para este proyecto fue la declaración de los objetivos sociales de las dos autoridades locales. En términos de igualdad el ayuntamiento de Newcastle tenía un objetivo específico de lucha contra la pobreza en relación con las necesidades de los grupos desfavorecidos en la comunidad. El consejo de Somerset Country tenía un objetivo declarado de preocupación con el acceso equitativo a los servicios, independientemente de su “desventaja social, económica o de otro tipo”. En tales circunstancias, los resultados que deben medirse se convierten en la meta de equidad.

En esta investigación se examinan las diferentes dimensiones de la equidad utilizando las percepciones de las diferentes partes interesadas que participaron en el estudio. Estas se examinan en el contexto de la literatura sobre la igualdad. Una distinción se hace entre la igualdad de oportunidades y la igualdad de condiciones. La igualdad de oportunidades se refiere al acceso universal a las instituciones sociales. El concepto de igualdad de condición abarca la idea de que las personas puedan verse desfavorecidas por las circunstancias. De este modo, «la igualdad de oportunidad de tener cualquier contenido significativo es esencial para garantizar la igualdad de condición, es decir, todos los competidores en la carrera deberían empezar en el mismo punto con las correspondientes desventajas. Por último, hay igualdad en los resultados en los cuales el objetivo es lograr, a través de programas políticos en favor de los grupos desfavorecidos, una igualdad de oportunidades.

Utilizando la definición estricta de la equidad como "justicia administrativa", se puede concluir que tanto en Newcastle y Somerset los servicios de biblioteca se administran adecuadamente, con sólo ejemplos aislados en los que la equidad ha tenido que ser contraproducente con las consideraciones de eficiencia. En términos

de equidad en el acceso a los servicios, ambas autoridades de las bibliotecas han tenido políticas para mejorar el acceso de las personas con discapacidad, aunque esto fue un llamado más de un usuario- focalizado que una aproximación al grupo foco. En Somerset, los problemas causados por el aislamiento rural se superaron mediante la prestación de una amplia red de servicios que abarca las más pequeñas y la mayoría de comunidades rurales aisladas. En Newcastle, las barreras económicas para el uso de bibliotecas recibieron ayuda a través de políticas dirigidas a grupos y zonas prioritarias. En Somerset, hay ejemplos de los factores de costo, por ejemplo, para las reservaciones, disuadieron a algunas personas sobre el uso de la biblioteca.

En términos de acceso entre los grupos y las comunidades, los datos indican que la biblioteca se percibe como la que provee equidad para la mayoría de las personas de edad avanzada, las personas con discapacidad y personas pertenecientes a minorías étnicas. Hubo algunos mensajes mixtos acerca de sí el servicio de biblioteca tiene o no un impacto en la promoción de la comprensión entre personas de diferentes orígenes culturales. Sin embargo, es significativo el hecho de que el grupo especial procedente de las comunidades étnicas minoritarias consideró que los materiales de la biblioteca y las exposiciones creaban una mayor comprensión entre diferentes grupos culturales. La equidad se consideraba menos fuerte en las familias monoparentales y los jóvenes sin empleo. Además, algunos grupos, especialmente las familias monoparentales tienden a no sentirse bienvenidas al ser identificados como un grupo prioritario. Hay, por supuesto, otros aspectos de la igualdad que no fueron examinados en este estudio. Sin embargo, es posible que el enfoque de auditoría social que se utilizará para evaluar el impacto de los servicios a otros grupos minoritarios y para examinar otras cuestiones, como la clase.

La auditoría social es un instrumento práctico y demostró que la equidad también depende de la forma en que una autoridad local y un servicio particular se gestionan. Además, aunque no era el objetivo principal de nuestro estudio, las actitudes del

personal son claramente un factor importante. Los administradores de Biblioteca tienen la necesidad de revisar, aunque sea en una forma diferente, la idea de la formación de la conciencia (la discapacidad, los homosexuales, la raza, etc.), que recibieron tal trato hostil por la prensa en la década de 1980.

Hay una tendencia a depender en gran medida de los números. Por ejemplo, contando el número de libros en una lengua extranjera, o el número de personas de una comunidad en particular, o quien usa o no usa un servicio. Estos datos son, por supuesto, importantes. Ellos son, si no de otra cosa, un indicador del compromiso de las autoridades. Sin embargo estas cifras sólo tienden a hacer frente a las entradas y salidas, y existe el peligro de que sólo se dé el resultado de lo que es medible, y se descarte lo que es importante sobre el servicio de biblioteca. Al evaluar la igualdad, la experiencia de la gente al usar el servicio, y sus percepciones del mismo, se pueden utilizar para evaluar los resultados. Tales indicadores de resultados cualitativos son a menudo la manera más significativa de la evaluación de un servicio y sus logros. La investigación que se ha señalado anteriormente indica que las bibliotecas ofrecen oportunidades y enriquecen las vidas de muchas personas. La técnica de auditoria social ayuda a hacer visible ese proceso.

1.5.6. In the public eye: a mass observation of the public library

Esta investigación (Black & Crann, 2002) explora la sociología de la BP en el contexto de la institución, el método para la investigación pública de las actitudes de los usuarios a los que presta servicios, la situación de su dominio y el significado social que transmite. La evidencia presentada aquí, destilada a partir de los testimonios escritos de más de 200 corresponsales, se reunieron por lo que podría denominarse el método del "diario autobiográfico", empleado por el Archivo de la Observación Masiva (MOA). A diferencia de los análisis socio-históricos de BP, la mayoría de estudios sociológicos contemporáneos de la institución han sido motivados principalmente por la preocupación por mejorar la prestación de servicios.

Los objetivos de la investigación que sustentan este trabajo contienen un elemento "instrumental": la generación de datos que aclara que el lugar de la BP en la sociedad es útil para las estrategias y planificación de las mismas. Sin embargo, el proyecto también fue concebido en términos puramente académicos: como un estudio de una institución social para la "vida cotidiana", cuyos resultados podrían resultar de interés por derecho propio y el que podría decirse para reforzar la tesis de que la investigación como la sociología de las bibliotecas nos dice mucho acerca de la sociedad tal como lo hace acerca de las bibliotecas en sí mismas. La BP es una intrincada institución desde el punto de vista sociológico.

Es digno de una investigación y un análisis serio, no sólo por los miembros de la comunidad bibliotecaria responsable de ellos, sino también por sociólogos y otros científicos sociales cuyos intereses son ajenos a los aspectos prácticos de mejorar los servicios. La investigación muestra además un no-objetivo instrumental en el que los testimonios recogidos de los corresponsales aparecen en una dimensión histórica (aunque perspectivas históricas no son la principal preocupación de este documento). En sus cuentas de la BP, los corresponsales estaban deseosos de opinar acerca de su uso histórico de la institución. Además, estas cuentas contemporáneas, inevitablemente, se transforman en fuentes históricas primarias, y con el paso de los años su valor en este sentido irá en aumento.

El uso de las bibliotecas y las actitudes frente a la misma han sido objeto de amplia investigación. La técnica más común empleada ha sido la encuesta por cuestionario. Sin embargo, el énfasis en la recogida de datos ha sido preferentemente del tipo cuantitativo. Aunque no hay escasez de opciones a disposición de los investigadores que pueden producir los datos cualitativos (Capital de Planificación de la Información), las autoridades de la biblioteca local se han mostrado renuentes a adoptar, a fondo, los métodos cualitativos que se ocupan de cuestiones altamente contextualizadas como el impacto social y económico de las BP; la mayoría las

prefieren en lugar de concentrarse en las técnicas de investigación de mercado que ponen a prueba la satisfacción del cliente.

El camino de la investigación cualitativa ha sido cada vez más seguido por los académicos de la biblioteconomía, no tanto por los profesionales. La disposición de entrevistar a profundidad es una larga tradición en la biblioteca y en los estudios sobre el terreno de la información, mientras que en los últimos años el uso de grupos foco ha demostrado ser muy popular. La investigación que se describe aquí se basa en el éxito y el valor del enfoque cualitativo de la investigación de la BP desde la perspectiva de los usuarios.

El principal objetivo de la investigación era proporcionar un acceso abierto a los comentarios públicos sobre la BP, que pueden ayudar a revelar lo que la BP hace bien, lo que hace mal y lo que significa tanto para sus usuarios y en la medida de lo posible, para aquellos que evitan por completo la institución. La investigación también trata de demostrar la validez del método de observación de masas y su posible adaptación a la biblioteca para uso de autoridades a nivel local. Desde un punto de vista metodológico, la naturaleza de la observación de masas es muy compleja, ya que incorpora características de la autobiografía, la observación y de manera limitada, la encuesta de trabajo. La observación es un estándar y es un método de investigación familiar, pero la tradición de ambos, observación participante y la no participante en la investigación de la biblioteca es relativamente débil.

En total 231 contribuciones, de 64 hombres y 167 mujeres fueron recibidas de los voluntarios en responder a las preguntas sobre las observaciones en las BP. Los datos recolectados están abiertos a múltiples interpretaciones. El principal objetivo de la "Observación masiva de la BP" era generar una amplia apertura a los comentarios del público sobre la actividad de la BP y su condición; como es vista la BP por las personas. Este objetivo se ha logrado en más de 200 testimonios narrativos los que están depositados en la BP y están libremente disponibles para

los investigadores. Se espera que el proyecto sirva para dar a conocer el enfoque del MOA como un complemento o alternativa, para la gama de los métodos de las ciencias sociales actualmente empleados en los estudios de bibliotecas y la información y en el campo de los servicios. No hay ninguna razón para que encuestas periódicas de usuarios a gran escala de la BP no puedan llevarse a cabo en el futuro.

Es evidente que hay deficiencias metodológicas inherentes en el método MOA entre ellos, la subjetividad de puntos de vista y la tentación de voluntarios para embellecer sus observaciones, y el carácter no representativo del grupo de voluntarios. Sin embargo, cualquier técnica de investigación tiene sus defectos y de los que el método MOA podría ser acusado, es de no haber desviado la atención del hecho que las pruebas documentales que fueron reunidas son extensas y extremadamente ricas. En cualquier caso, trabajando con menos que una muestra perfecta no debe haber temor de revelar cuestiones que en el futuro los investigadores puedan perseguir y que de otro modo podrían haber permanecido ocultos.

A nivel de conclusiones, se determinó que la BP es una institución llena de ambigüedades, es una institución que:

- La ven con gusto e incluso cariño, pero también la ven con indiferencia o burla.
- Populares en relación con los materiales existentes y, sin embargo, cargan con la significación cultural del aprendizaje sofocante.
- Una institución para la liberación, pero que está lastrada por una participación de control de la imagen burocrática.
- Moderna, pero con un ambiente de antaño.

- Comprometida en la atención al cliente y frecuentemente vista como amigable para los usuarios, aun cuando el personal a menudo sea visto como lejano y poco útil.
- Para muchos acogedora y hogareña, y sin embargo para otros fría e institucionalizada.
- Segura y sin embargo, al igual que todos los lugares públicos potencialmente productivos de comportamiento antisocial en tela de juicio de la autoridad.
- Dedicada a la palabra impresa y, sin embargo, dispuesta a asumir nuevas tecnologías de información y comunicación.

Estas ambigüedades hacen de la BP una institución digna de observar, lejos de ser una «simple» institución, la BP es sociológicamente compleja a un nivel tal que lleva a sus planificadores, administradores y profesionales a hacer caso omiso de su situación de desventaja y que tal vez puede ser de mayor sentido recurrir al tipo de enfoque cualitativo en el proyecto de investigación que nos ocupa.

1.6. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

La investigación se encuentra estructurada en seis capítulos, de la siguiente manera:

El primer capítulo, situación problemática y motivación, realiza una presentación general de la investigación, la motivación o justificación del trabajo investigativo, los objetivos, el planteamiento del problema, los antecedentes y el acápite en el cual nos encontramos, estructura general del trabajo.

El segundo capítulo, contempla el contexto teórico imprescindible para la construcción de los siguientes apartes de la investigación. Este marco teórico se fundamenta en recursos bibliográficos físicos y electrónicos, y se enfoca

puntualmente en tres aspectos: La democratización como concepto y como sistema de organización social, las bibliotecas públicas y su propósito social dentro de la comunidad y las representaciones sociales como enfoque metodológico.

El tercer capítulo contiene todo el diseño metodológico utilizado para realizar la investigación, desde el enfoque metodológico, el epistemológico, la definición de categorías, la formulación de instrumentos y estrategias de recuperación e información, hasta el método de análisis e interpretación de la información.

El capítulo cuarto concentra el trabajo de campo propiamente dicho, en él se recogen los hallazgos de la recuperación de información, es decir, presenta todos los datos obtenidos organizados por categorías, subcategorías y códigos analíticos y el realiza la interpretación y el análisis de los discursos propiamente dicho.

Los capítulos cinco y seis, evidencian el cumplimiento de los objetivos propuestos, con base en la información hasta aquí recuperada e interpretada, presenta la discusión e identifica la representación social propiamente dicha, y en el capítulo seis, finalmente cierra este cuerpo de contenido con las conclusiones y recomendaciones generales en el capítulo final.

La agrupación de instrumentos y datos recuperados en el trabajo de campo, se presentan de manera completa en los anexos de la investigación.

CAPITULO 2. CONTEXTO TEORICO

2.1. DEMOCRACIA

2.1.1. Contextualización

El concepto de democracia tiene origen griego y resulta de la combinación de dos palabras, *demos* que significa todo el cuerpo ciudadano que vive dentro de una polis particular o ciudad-Estado y *kratos* que significa poder o gobierno, se concibe la idea que los grupos o individuos tengan el poder sin gobernar en el sentido oficial y visible (Arblaster, 1992, págs. 25-43). La democracia se caracteriza por la participación de los ciudadanos en la organización del poder público que a partir de la agrupación colectiva busca el bien común para todos, pero no es solo la idea de democracia como el gobierno del pueblo y por el pueblo, sino que son los ciudadanos de la sociedad democrática los que comparten los beneficios y las cargas de la misma.

A lo largo de nuestra vida pertenecemos a diferentes grupos y asociaciones: la familia, el vecindario, los clubes, el trabajo hasta el mismo Estado, en todas ellas, desde la más pequeña hasta la más grande se toman decisiones para la organización en su conjunto, sobre las reglas, sobre la dirección, sobre los objetivos y propósitos, o sobre la asignación de responsabilidades entre sus miembros. Estas decisiones pueden llamarse colectivas en contrario a las decisiones individuales que toman los ciudadanos en nombre propio. La democracia pertenece a esa esfera de las decisiones colectivas. Plasma la idea que estas decisiones por afectar el conjunto, deben ser tomadas entre todos los miembros de la organización y cada uno de ellos debe gozar de los mismos derechos de tomar parte en esas decisiones. Dicho de otra forma, la democracia supone el doble principio de control popular sobre la toma colectiva de decisiones y de igualdad de derechos.

Esta definición de democracia, permite aclarar dos puntos neurálgicos en esta conceptualización y que seguramente serán de gran importancia a la hora de definir unas categorías de análisis. La primera es que la democracia no pertenece únicamente a la esfera del Estado o del gobierno, como suele pensarse. Los principios democráticos son aplicables a la toma colectiva de decisiones en cualquier asociación y la segunda es que la democracia no es algo que una asociación ostente completo o no posee en absoluto. Más bien, es la medida en que se aplican los principios de control popular e igualdad política.

La democracia es apreciable, por varias razones, vale la pena destacar estas cinco, sugeridas por Beetham y Boyle (1995).

La finalidad de la democracia es tratar de modo igual a todas las personas. Cada persona cuenta por una y nadie por más de una. El principio de igualdad supone no solo que la política gubernamental atienda los intereses de las personas por igual, sino que las opiniones de estas personas tengan el mismo peso.

El gobierno democrático es más apto para responder a las necesidades de las personas comunes y corrientes que cualquier otro tipo de gobierno. La democracia depende del debate abierto, la persuasión y el acuerdo. Supone, no solo que haya diferencias de opinión y de intereses sobre la mayoría de cuestiones de política, sino que dicha diferencia tenga derecho a expresarse y de ser escuchada.

La democracia garantiza las libertades fundamentales. EL debate abierto como método de expresión y resolución de las divergencias sociales, no puede celebrarse sin las libertades consagradas en los convenios sobre derechos civiles y políticos.

La democracia permite la renovación social. Los sistemas democráticos prevén el reemplazo normal y pacífico de las líneas políticas y los políticos que han fracasado o

cuya utilidad se ha agotado y por tanto son capaces de garantizar la renovación social y le cambio de generación.

Así mismo, el ideal de democracia está sustentado en crear una esencia de participación directa del ciudadano en el gobierno de la ciudad, asociando el concepto de participación ciudadana que más adelante se tratará. Se menciona que la democracia originalmente se concebía desde la unión del Estado y la sociedad, el cuerpo ciudadano se gobernaba así mismo a través de una participación activa en la política en la antigua Grecia.

Por lo anterior, la democracia es una forma de estado que organiza y estructura políticas, pero también es una forma de vida en la que participan agentes democráticos y ciudadanos en pro del bien común con el poder derivado del pueblo, y es construida por los ciudadanos con su función, actuación y convivir democrático. Al definirse la democracia desde un contexto político-social se toma como una operación sociocultural que refleja un concepto histórico y reflexivo, como escenario de una lucha por significar el pasado, organizar el presente y abrir historias en el futuro. (Gonzalez Lopez, 2008)

Con la concepción utópica de democracia (Arblaster, 1992, págs. 9-21), se tiene la idea del poder popular, con la cual el poder y la autoridad descansan en el pueblo, tomando la idea de soberanía popular, pero no necesariamente la democracia se desarrolla en el ámbito político sino que puede ser un concepto aplicado a toda una sociedad y no solo sobre sistemas gubernamentales o políticos. Por ello, requiere de un fundamento de valores y experiencias compartidas de modo que el pueblo se identifique con el sistema político al que pertenece y pueda confiar en sus procedimientos y resultados.

La democracia resulta de un conjunto de valores, del predominio de una cultura cívica, de integrar socialmente a las personas, de incorporarse a procesos de igualdad de oportunidades y de afirmación de un sujeto como “nosotros” y no como

uno solo, a partir de que la democracia es la pertenencia de una colectividad. (Garretón Merino, 1999, págs. 9-18) Para los propósitos de este trabajo, la democracia comprende las relaciones de la sociedad pluralista entre civiles, instituciones y Estado; reconoce la igualdad y la libertad en la toma de decisiones; permite la integración social en un espacio común donde se fortalece el diálogo y hay aceptación de la diferencia; la democracia hace que la sociedad civil intervenga en la organización del poder y construya formas de vida en pro del bien común.

Siendo la democracia un tema tan amplio y profundo, es frecuente encontrar diferentes perspectivas de enfoque, variados tratamientos de sus componentes y elementos, múltiples condiciones e infinidad de aplicaciones y fundamentaciones teóricas. Por esta razón, esta investigación presenta el esquema más general y académico posible, a sabiendas que el interés no es más que determinar unos elementos, componentes, valores, etc. que permitan comparar como la BP responde a los mismos. En otras palabras, no se pretende ni más ni menos, desarrollar un tratado teórico profundo sobre la democracia, teniendo en cuenta que su propósito en esta investigación es arrojar unos referentes y una idea macro de contextualización.

2.1.2. Componentes de una democracia.

Para determinar cuáles son los elementos constitutivos de una democracia volvemos a (Beetham & Boyle, 1995), quienes realizan una síntesis sencilla y muy clara para nuestros propósitos. Ellos presentan estos componentes como una pirámide democrática, en donde cada elemento es necesario para el todo.

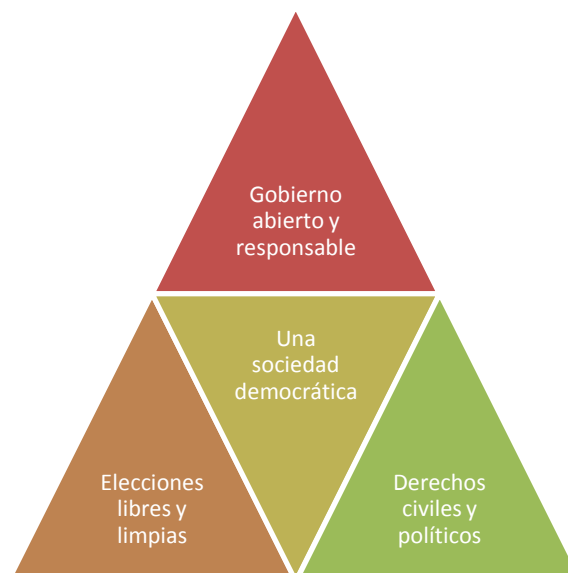


Figura 3 La pirámide democrática.
Fuente: (Beetham & Boyle, 1995)

- **Elecciones libres y limpias.** La competencia política a través de elecciones, es el mecanismo esencial que permite que los funcionarios públicos sean responsables y estén sometidos al control popular. Esto, constituye por supuesto, el medio más importante de garantizar la igualdad política entre los ciudadanos. Este criterio, abarca en primer lugar, el sistema electoral, es decir, las leyes que determinan que cargos son elegibles, quienes pueden ser candidatos, cuando se celebran las elecciones, quien puede votar, como se computan los votos, etc. En segundo lugar, el proceso electoral, se refiere a como se llevan a cabo las elecciones en la práctica, desde el registro inicial de votantes, hasta el recuento de los votos, de tal forma que la ley permita imparcialidad y procedimientos legales.
- **Gobierno abierto y responsable.** La responsabilidad del gobierno en una democracia, tiene dos sentidos, por un lado, la responsabilidad jurídica, ante los tribunales por el cumplimiento de la ley por parte de los funcionarios públicos, por otro lado, está la responsabilidad política, ante el parlamento y ante el público por la justificación de la política y las iniciativas gubernamentales. Esta

responsabilidad depende de la independencia entre el ejecutivo, el poder legislativo y el judicial.

- **Derechos civiles y políticos.** Estos derechos comprenden las libertades de expresión (sindical, de circulación, etc.) que son la condición necesaria para que la gente pueda tomar iniciativas de tipo político. Aunque estos derechos se garantizan directamente a los individuos, como parte de los derechos humanos en general, su importancia radica en su utilización de manera colectiva, es decir, asociarse con otros para perseguir fines comunes, defender intereses, influir en la opinión pública, etc.
- **Sociedad democrática o “civil”.** La idea de sociedad civil, evidencia, la necesidad de que en una democracia haya asociaciones de todo tipo, organizadas independientemente del Estado. Solo así puede limitarse el poder del estado y puede la sociedad adquirir la confianza en sí misma para resistir un poder arbitrario. Dichas asociaciones deben no solo ser independientes, sino también internamente democráticas. Este concepto de sociedad democrática, mantiene estrecha relación con lo que más adelante se denomina, capital social, haciendo referencia a esos mecanismos de creación de redes, asociaciones, etc.

2.1.3. Valores democráticos

La democracia está acompañada de valores democráticos que fundamentan los propósitos de igualdad e inclusión, e incitan a la expresión de la libertad y la diferencia abierta hacia la diversidad a través de prácticas de cooperación, de reciprocidad. Dichos valores están basados en condiciones de respeto y unión de la colectividad en torno a proyectos de ciudadanía y espacios necesarios para la construcción de una vida en común.

Los valores democráticos se expresan a partir de las cualidades que hacen que una persona sea apreciada, es decir, son las actuaciones positivas que tienen las personas en cuanto a conductas y actuaciones. Los valores democráticos se manifiestan a partir de los comportamientos aceptados en la sociedad y son los que dirigen a la sociedad en el proceso democrático. Estos valores son practicados por los ciudadanos para mejorar el funcionamiento de la sociedad (Instituto Centroamericano de Estudios Políticos., 2002) y son los siguientes:

- Libertad: lo que se quiere, pero que no vaya en contra de la ley, con una actuación autónoma y responsable, defendiendo la libertad de pensamiento y de acción. La libertad se expresa a través de que las personas se sientan libres en la toma de decisiones y actuaciones.
- Tolerancia: comprender y respetar los derechos de la variedad de etnias, culturas, religiones e ideologías políticas.
- Igualdad: sin diferenciaciones entre los participantes de una comunidad. La ciudadanía expresa el compromiso de todos a vivir fraternalmente.
- Solidaridad: expresiones que favorecen el desarrollo de los individuos y buscan el bien común, con responsabilidad y compromiso primando el interés colectivo y la búsqueda de mejores alternativas de vida para todos.
- Justicia: permite establecer los derechos y deberes de la sociedad para los individuos e instituciones que la conforman, hablando de una sociedad más justa y humana en la que se necesita aprender a vivir y a pensar en torno al bien común. Con la justicia se requiere la intervención de la ciudadanía para el reconocimiento de los derechos democráticos.

A partir de los valores democráticos se busca el incremento de conductas y competencias como pensamiento crítico, reflexión, análisis y puesta al debate, para

que sean los valores democráticos base de los comportamientos que mejoren el funcionamiento de la sociedad, a través de una ciudadanía que ejerce y protege sus derechos democráticos para desempeñar un papel activo en la sociedad al convertirse en ciudadanos informados.

2.1.4. Participación ciudadana

La participación ciudadana se fundamenta con los derechos de los individuos y los valores democráticos para participar en igualdad de condiciones en los procesos políticos, culturales y sociales; también se entiende como la cooperación de las instituciones del estado y los individuos para generar una sociedad civil organizada, responsable y activa, que participe de las actividades públicas en pro del bien colectivo (Castillo Suarez, Santiago de Chile, 2005).

Por otro lado, la participación ciudadana propicia el cambio social al acercar la institución gobernante con los gobernados y así dar mayor viabilidad a los problemas cotidianos que afectan a los ciudadanos, de igual forma al participar en los procesos político-democráticos, el Estado tiende a responder a las necesidades reales de las personas y son los ciudadanos quienes pueden ejercer un control efectivo sobre las funciones y actuaciones del mismo en torno a asuntos de interés colectivo. (Uranga, 2007, págs. 201-202) La participación ciudadana debe contribuir a la resolución creativa de la problemática social, otorgando mayor dinamismo a las políticas públicas, reorganizándolas sobre la base de las prioridades locales y recuperando sustento dentro de las necesidades de la gente.

Participar no es simplemente expresar los puntos de vista de unos y otros, oír los de los demás y buscar la forma de imponer un pensamiento. La participación habla de deliberar, es decir, de ser capaces de presentar las ideas, reconocer las virtudes y aciertos de las demás posiciones, concertar y tomar decisiones colectivas. La participación se centra en el diálogo y la comunicación porque exige que la información fluya entre los ciudadanos y entre la ciudadanía y el Estado. Para que

los ejercicios de participación sean exitosos y democráticos, deben tener en cuenta algunos elementos: (Fundación Presencia, 2014)

- **Racionalidad e información.** La discusión y concertación sobre un tema de interés colectivo debe realizarse con suficiente información (antecedentes, legislación, entrevistas, encuestas, etc.) de manera que todos tengan claridad sobre el asunto a discutir y este tenga algún sustento documental que ayude a su solución y permita tener referentes.

- **Respeto y tolerancia.** En estos espacios cada uno debe reconocer que los puntos de vista de los demás tienen validez en sí mismos y que en ningún momento pueden ser descartados de antemano. Debe haber disposición entre todos los participantes en estos espacios para escuchar a los demás y, de ser el caso, acoger los argumentos de otros.

- **Pluralidad.** Entre más puntos de vista haya sobre un tema de interés colectivo, más enriquecida y legítima es la discusión, el entendimiento y los acuerdos a los que se llegue, ya que involucran los intereses, las necesidades y las posiciones de diferentes personas o colectivos.

- **Libertad de expresión.** Debe garantizarse el libre planteamiento e intercambio de argumentos sobre el tema que se está tratando.

- **Equidad y negociación entre iguales.** Se debe asumir que todos los participantes son iguales y que, en esa medida, el intercambio entre ellos es válido.

- **Interés colectivo.** En estos espacios debe hacerse referencia a temas que son de interés colectivo y que, por tanto, afectan de una u otra manera cualquier dimensión del bienestar de un grupo social. Por ello, las decisiones que se tomen no deben limitarse a intereses particulares sino a los intereses de todos los involucrados

La preocupación central de una democracia auténtica consiste en garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las decisiones colectivas. En Colombia, se establece desde el artículo primero de la constitución que el país se constituye como República democrática y participativa, es decir se está asumiendo el reto de promover la participación en todos los espacios de la vida social:

“Colombia es un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general” (Colombia. Asamblea Nacional Constituyente, 1991)

2.1.4.1. Mecanismos de participación

Existen dos canales fundamentales a través de los cuales se pone en práctica la participación ciudadana, participación directa y participación representativa. El primero es el de la representación y el segundo el de la participación directa. Entre más personas haya en un grupo, más difícil es hacer que todos se pongan de acuerdo para tomar una decisión. En el caso de un país con varios millones de habitantes, esto se hace virtualmente imposible. Por eso la democracia ha adoptado la figura de la representación, según la cual los individuos no participan en todas las decisiones colectivas, sino que participan en la escogencia de los representantes que se encargarán de tomar esas decisiones. Y para que la representación sea más sólida y rigurosa, normalmente la democracia exige que esos representantes estén agrupados en organizaciones políticas que tengan unos proyectos, intereses, ideologías y puntos de vista definidos.

Pero la democracia no se agota en las elecciones o en la posibilidad de que los ciudadanos escojan a sus gobernantes cada cierto número de años. Hay muchos asuntos en los cuales es posible, y conveniente, escuchar la voz de los ciudadanos.

Y esto es lo que hace nuestra Constitución al garantizar toda una serie de mecanismos de participación directa para que nos involucremos en el diseño y funcionamiento de las instituciones públicas y evaluemos y controlemos la gestión de quienes hemos elegido para que nos gobiernen.

La participación ciudadana es sólo una de las formas de participación en el espacio público. (Villareal Martínez, 1999), atendiendo los postulados de Cunill, hace una distinción entre participación social, comunitaria, política y ciudadana. Cada una se describe, de la siguiente manera:

- Participación social es la que se da en razón de la pertenencia del individuo a asociaciones u organizaciones para la defensa de los intereses de sus integrantes, y el interlocutor principal no es el Estado sino otras instituciones sociales
- Participación comunitaria es el involucramiento de individuos en la acción colectiva que tiene como fin el desarrollo de la comunidad mediante la atención de las necesidades de sus miembros y asegurar la reproducción social; suele identificarse con la beneficencia. El interlocutor principal de estas acciones no es el Estado y, en todo caso, lo que se espera de él es recibir apoyo asistencial.
- Participación política tiene que ver con el involucramiento de los ciudadanos en las organizaciones formales y mecanismos del sistema político: partidos, parlamentos, ayuntamientos, elecciones. Es una participación mediada por los mecanismos de la representación política.
- Participación ciudadana es aquella en la que los ciudadanos se involucran de manera directa en acciones públicas, con una concepción amplia de lo político y una visión del espacio público como espacio de ciudadanos. Esta participación pone en contacto a los ciudadanos y al Estado, en la definición de las metas colectivas y las formas de alcanzarlas

Como se precisó al comienzo de este acápite, la participación hace referencia a los procesos políticos, culturales y sociales, económicos, etc. no solo a los procesos políticos, como refiere la mayoría de la literatura. Es frecuente encontrar como al hablar de mecanismos de participación se hace referencia únicamente a aquellos políticos en los cuales los ciudadanos participan de la gestión estatal y los asuntos propios del gobierno, a esta le llamamos participación política en este documento. Sin embargo y por el propio interés de la institución que nos ocupa, las BP, es necesario hablar de participación social⁶, para referirnos a todas aquellas formas de participación formal o informal creadas por la comunidad o por el mismo Estado para permitir que los ciudadanos deliberen su forma local e organización y forma de vivir, aquellos a los que Villareal, clasifica como social, comunitaria y ciudadana.

Por esta razón, se han dividido los mecanismos de participación entre políticos y sociales. Estos últimos son formales e informales por su misma razón.

Mecanismos Políticos de participación ciudadana.

El voto, herramienta mediante la cual el ciudadano colombiano elige de manera activa a las personas que considera idóneas para su representación en las instituciones del gobierno (Presidencia, vice-presidencia, Cámara de representantes, Senado, Alcaldías, Gobernaciones, Concejos distritales y municipales, Alcaldías locales).

El plebiscito, herramienta utilizada por el Presidente de la República para refrendar una decisión con la opinión del pueblo. El Presidente anuncia el uso del plebiscito y los ciudadanos votan para apoyar o rechazar la decisión puesta en cuestión.

⁶ El término participación social, se ha introducido en este documento para diferenciarlo de la acción participativa en los asuntos del gobierno, denominado por la literatura como participación política. Los mecanismos de participación social son formales e informales la Asociación de padres de familia, un club deportivo o una junta de vecinos.

El referendo, herramienta utilizada para convocar a los ciudadanos a la aprobación o al rechazo de un proyecto de ley o una norma jurídica vigente. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.

El referendo derogatorio y aprobatorio, herramienta mediante la cual se pone a consideración de la ciudadanía la derogación o aprobación de una ley, una ordenanza, un acuerdo o una resolución local.

La consulta popular, herramienta mediante la cual se plantea una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, por parte del Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde, para que los ciudadanos se pronuncien al respecto. Este mecanismo puede ser utilizado para convocar una Asamblea Constituyente, con el fin de someter a consideración popular las decisiones allí establecidas.

El cabildo abierto. Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas administradoras locales (JAL), con el objetivo de que los habitantes puedan participar directamente en la discusión de asuntos de interés para comunidades.

La Iniciativa Popular. Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de ley y de acto legislativo (que pretende reformar la constitución) ante el Congreso de la República, de ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de resolución ante las Juntas Administradores Locales (JAL), y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

La Revocatoria del Mandato. Es un derecho político por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un Gobernador o a un Alcalde.

La tutela. Es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos.

Mecanismos Sociales de participación ciudadana.

Entre los mecanismos formales e informales de participación social, para el caso colombiano, es conveniente realizar un inventario de este tipo de instituciones, mecanismo y organizaciones, para evidenciar el potencial de relaciones que puede tener la BP y su ámbito de cobertura. Para el caso, vale la pena recurrir a Miguel Ceballos y Gerard Martin (2001), quienes hacen un inventario, muy claro de estos mecanismos en Colombia, precisando que en listado adjunto se encuentran mecanismos formales e informales de participación

- Alianzas o Asociaciones de Usurarios de la Salud
- Asociación (Municipal) de Usuarios Campesinos
- Asociación Comunal de Juntas
- Asociación Comunitaria
- Asociación de Vecinos
- Asociación Femenina
- Asociación Juvenil
- Asociaciones agropecuarias y campesinas nacionales y no nacionales.
- Asociaciones de beneficencia, De egresados, de planes y programas de vivienda, De rehabilitación social y ayuda a indigentes, drogadictos etc.

- Asociaciones de copropietarios, coarrendatarios, arrendatarios de vivienda compartida y vecinos.
- Asociaciones de Padres de Familia
- Asociaciones mutuales, así como sus organismos de integración.
- Audiencia Pública para el Otorgamiento de Licencias Ambientales
- Casa de la Cultura
- Comisión de Vigilancia de la Gestión Local
- Comisión Municipal de Policía y Participación Ciudadana
- Comisión Municipal de Tecnología y Asistencia Técnica Agropecuaria
- Comité Cívico
- Comité de Auto pavimentación
- Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Comité de Productores
- Comité de Reforma Agraria
- Comité Local de Prevención de Desastres
- Comité Municipal de Integración y Desarrollo de la Comunidad
- Comités de Ética Hospitalaria
- Consejo Comunitario de las Comunidades Negras
- Consejo Consultivo de Ordenamiento
- Consejo Consultivo de Planificación de Territorios Indígenas
- Consejo de Gobierno
- Consejo Municipal Ambiental
- Consejo Municipal de Cultura
- Consejo Municipal de Cultura
- Consejo Municipal de Desarrollo Rural (CMDR)
- Consejo Municipal de Emergencias
- Consejo Municipal de Juventud
- Consejo Municipal de Juventud (CMJ)
- Consejo Municipal de la Cultura
- Consejo Municipal de Padres de Familia

- Consejo Municipal de Paz
- Consejo Municipal de Planeación (CMP)
- Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud
- Consejos de Veeduría Comunitaria
- Corporaciones, asociaciones y fundaciones creadas para adelantar actividades en comunidades indígenas.
- Empresas Solidarias de Salud Empresas Solidarias y Comunitarias
- Entidades ambientalistas. Entidades científicas, tecnológicas, culturales, e investigativas.
- Entidades de naturaleza cooperativa.
- Fondos de empleados.
- Foros Educativos Municipales
- Frentes de Seguridad Local (FSL)
- Gobiernos Escolares
- Hogares Comunitarios
- Hogares Comunitarios de Bienestar
- Instituciones auxiliares del cooperativismo.
- Instituciones de utilidad común que prestan servicios de bienestar familiar.
- Junta de Usuarías de Servicios Domiciliarios
- Junta de Vecinos
- Junta Municipal de Defensa Civil
- Junta Municipal de Deportes
- Junta Municipal de Educación (JUME)
- Junta Municipal de Planeación
- Junta Municipal de Recreación
- Juntas de Acción Comunal
- Juntas de Vigilancia de los Servicios Públicos
- Las demás organizaciones civiles, corporaciones, fundaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro no sujetas a excepción.
- Mesa de Concertación de la Red de Solidaridad

- Mesa de Trabajo con la Comunidad
- Minga
- Olla Comunitaria
- Ordenamiento Físico y Urbanístico y Planeación Pública
- Organización Comunitaria de Jóvenes.
- Organización Comunitaria de Mujeres
- Organización Juvenil Comunitaria
- Personeros de los Estudiantes
- Promotoras de bienestar social.
- Seguridad Convivencia y Paz
- Servicio Comunitario
- Servicio Comunitario de Radiodifusión Sonora (Radios Comunitarias)
- Servicio Comunitario de Vigilancia y Seguridad Privada
- Televisiones Comunitarias.
- Veedurías Ciudadanas
- Veedurías Ciudadanas.

2.1.5. Ciudadano y ciudadanía

Antes de hablar de ciudadanía, es necesario hablar de ciudadano como participante políticamente activo y pasivo que toma parte en la solución de los problemas inherentes a la sociedad. Según Aristóteles, el ciudadano puede ocuparse tanto individual como colectivamente de los intereses comunes y su participación es importante a nivel del poder público. Mientras que Adela Cortina afirma:

El ciudadano es el que se ocupa de las cuestiones públicas y no se contenta con dedicarse a sus asuntos privados, pero además es quien sabe que la deliberación es el procedimiento más adecuado para tratarlas, más que la violencia, más que la imposición; más incluso que la votación que no es sino el recurso último, cuando ya se ha empleado convenientemente la fuerza de la palabra [...] (Corina, 1197, pág. 44)

Entre tanto, se podría definir ciudadanía como la cualidad que permite adquirir al ciudadano derechos y deberes en torno a una comunidad política y social para participar en la vida colectiva del Estado (Meneses Tello, 2008), ya que esta participación se representa en el ejercicio democrático de todo un grupo para intervenir en los procesos del poder político en pro del bien común.

Cabe señalar que la ciudadanía no se da por establecida ni existe desde siempre, sino que al contrario se crea y expresa en torno a la sociedad, al producirse una relación entre gobernantes y gobernados con el objeto de influir en la distribución de poder entre ellos. La relación existente entre las dos partes se manifiesta en un conjunto de experiencias que expresa la pertenencia de diferentes categorías de personas a una comunidad política regulada por el Estado (Perez Ledesma, 2000, págs. 263-270), concretamente la ciudadanía es la relación social de obligaciones y derechos mutuos entre gobernantes y gobernados, es una categoría en el conjunto de derechos políticos, civiles y sociales de las personas, y uno de sus objetivos es generar niveles adecuados de desarrollo para la colectividad.

Al mencionar los derechos de los ciudadanos tales como libertad de expresión, de asociación, manifestación, huelga, derecho a la educación, al voto, derechos civiles y demás, se habla de democracia, tal y como se ha mencionado alrededor de este capítulo, como un proceso político que canaliza los conflictos sociales mediante el ejercicio de los derechos ciudadanos, basados en los mecanismos de participación ciudadana (acceso a la justicia, derechos de reunión, consulta popular, etc.) (Perez Ledesma, 2000, pág. 267). Al ejercer los derechos ciudadanos, el ciudadano se convierte en una persona capaz de crear y transformar con ayuda de los demás, el orden social (Toro Arango, El ciudadano y su papel en la construcción de lo social, 2000) que quiere vivir y proteger para la dignidad de la colectividad.

La ciudadanía se entiende como la acción de intervenir en el orden político, social, económico y cultural, ejerciendo derechos, gozando de libertades y cumpliendo deberes. Esto permite la actuación en la vida colectiva, la participación en la esfera

pública propiciando la igualdad para todos los miembros de la sociedad civil, generando autonomía en decisión, pensamiento y actuación.

En resumen, se habla de ciudadanía cuando las personas que conforman el grupo social conviven y participan en la solución de los problemas colectivos. El ciudadano no solo es el individuo que posee el derecho a votar en silencio, el ciudadano se informa, conoce, analiza, critica, opina, establece relaciones con la sociedad civil, las instituciones y el estado, con el fin de multiplicar su punto de vista para que sea tenido en cuenta en la toma de decisiones que afecta a toda la comunidad.

Ciudadanía digital. Hablar de ciudadanía, implica el complemento directo de la comunidad, es claro que no hay ciudadanía si no hay comunidad. Estableciendo una coherencia con el capítulo de motivaciones y el capítulo de este contexto teórico, las BP y la sociedad de la información, indefectiblemente se debe abordar las comunidades virtuales como un nuevo fenómeno de vida en el mundo, es decir, hoy no se puede hablar de comunidad sin abordar las comunidades virtuales.

Para uno de los investigadores reconocidos en este terreno, Wellman, “las comunidades son redes de lazos interpersonales que proporcionan sociabilidad, apoyo, información, sentido de pertenencia, y una identidad social” (Wellman & Gulia, 1999).

Desde el ámbito Hispano, Francisco Yus (2007) dice de las comunidades virtuales, que son un espacio común, físico o virtual, establecido para una serie de interacciones que, sostenidas en el tiempo y mantenidas por una serie de individuos identificables de alguna forma, generan intereses comunes, devienen en la confección de normas y obligaciones de forzoso cumplimiento y generan sentimientos de reciprocidad entre sus integrantes.

Estas definiciones de comunidad virtual, asumen el espacio digital y las tecnologías de la información como una vía más de interacción social. (Robles, 2009) distingue

dos características de las comunidades virtuales, aquellas que se definen a partir de una comunidad física y real que utiliza internet, simplemente, como un mecanismo de comunicación e interacción, y las comunidades “ geográficamente dispersas” cuyo lazo de unión, son exclusivamente , determinados aspectos o intereses en común que se refuerzan mediante contacto a través de internet.

A partir de estas definiciones, es coherente definir al ciudadano digital, como aquel individuo, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de internet de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual. Contempla exactamente las mismas características del ciudadano “físico”. Sin embargo, este concepto de ciudadanía contempla algunas condiciones adicionales como las competencias digitales, y refiriéndose a ellas Cobo Romani, (2009) las propone como el conjunto de prácticas que ensancharían la democracia a través de las redes digitales y que es competencia básica para desenvolverse en las democracias del siglo XXI.

El mismo autor, asocia el desarrollo de las competencias digitales con cinco tipos de alfabetismo, aspecto este trascendental en nuestra investigación, si se tienen en cuenta los propósitos de las BP en la alfabetización informacional, como un mecanismo para consolidar la ciudadanía y que seguramente, serán motivo de análisis dentro de la misma.

Los cinco tipos de alfabetismo, se pueden resumir, como:

- e-Conciencia: Esta habilidad cognitiva se caracteriza por la comprensión, por parte del usuario, del papel que juegan las TIC en la sociedad de la información. Está basada en la familiaridad con estos dispositivos pero principalmente en el entendimiento de cómo estas herramientas pueden resultar perjudiciales y/o benéficas para el desarrollo de la sociedad contemporánea.

- Alfabetismo Tecnológico: Este alfabetismo guarda relación con el uso diestro de los medios electrónicos tanto para estudiar o trabajar, así como para el ocio. Está representado por la habilidad de interactuar tanto con hardware y software como con aplicaciones vinculadas con la productividad, la comunicación o la gestión.
- Alfabetismo Informacional: Es la habilidad de comprender, evaluar e interpretar información proveniente de diferentes fuentes. Este alfabetismo va mucho más allá que la capacidad de leer, puesto que significa leer con significado, entender críticamente y al mismo tiempo ser capaz de analizar, ponderar, conectar e integrar diferentes informaciones, datos y conocimientos.
- Alfabetismo Digital: Es la capacidad de generar nueva información o conocimiento a través del uso estratégico de las TIC. Los principales aspectos vinculados con la alfabetización digital combinan la habilidad para conseguir información relevante (dimensión instrumental) así como para producir y administrar nuevo conocimiento (dimensión estratégica). Estar alfabetizado digitalmente implica utilizar las TIC para acceder, recuperar, almacenar, organizar, administrar, sintetizar, integrar, presentar, compartir, intercambiar y comunicar información en múltiples formatos, sean estos textuales o multimedia.
- Alfabetismo mediático: Este alfabetismo tiene que ver con comprender cómo los medios de comunicación tradicionales están migrando hacia nuevos soportes electrónicos. Algunas de las habilidades y conocimientos afines están sustentados en el entendimiento de cómo funcionan los medios, cómo están organizados, cómo evolucionan hacia nuevos formatos, plataformas y modos.

2.1.6. Capital social

Al indicar el capital social en la democracia se refiere a los lazos y a la confianza que se crea entre los ciudadanos, formando un elemento integrador de progreso que busca el beneficio mutuo, ya que al hablar de capital social se relaciona con desarrollo y está vinculado con la función democratizadora de la biblioteca pública, al querer ciudadanos informados con base en el mejoramiento individual y colectivo.

El capital social es definido por (Putnam, 1994) como “los aspectos de las organizaciones sociales tales como las redes, las normas y la confianza que facilitaran la acción y la cooperación para beneficio mutuo”. Mientras Coleman conceptualiza capital social a partir de:

[...] una diversidad de identidades con dos elementos en común: todos consienten en algún aspecto de la estructura social y facilitan ciertas acciones de los actores dentro de la estructura y la función identificada por el concepto de capital social es el valor de esos aspectos de la estructura social que los actores pueden usar como recursos para la realización de sus intereses”.
(Coleman J. s., 1990)

El ciudadano no es un ente aislado, no es como lo anota (Díaz Grau, 2004) “*un lobo estepario*”, por el contrario somos seres eminentemente sociales que necesitamos interactuar, necesitamos crear redes sociales, mantener la institucionalidad de nuestras organizaciones. El capital social en palabras de Díaz Grau, es el pegamento que mantiene unida una comunidad y que permite el progreso de la misma, el capital social es el progreso en sí mismo, las relaciones son libres y horizontales, es decir no emanan de ningún poder de autoridad jerárquico, más que del interés de los individuos por alcanzar un objetivo de progreso.

Por lo tanto, el capital social se expone a través de las relaciones de las personas que son coordinadas para facilitar una acción colectiva, permitiendo entender las formas variadas de expresión y de esta forma le permite a los ciudadanos

desarrollarse en distintos contextos sociales e intercambiar intereses para que haya reciprocidad y/o retribución a futuro. El capital social es inherente dentro de la estructura social haciendo que los individuos se relacionen y creen lazos de cooperación para ayudarse mutuamente, así todos los que se encuentren dentro de la estructura social disfrutan de los beneficios.

En síntesis, se puede definir el capital social como el conjunto de valores, creencias y normas que hacen posible una acción colectiva y que puede lograr el mejoramiento de las condiciones de vida, en especial de las poblaciones con escasos recursos. Por eso la gran pertinencia de espacios como este evento donde se plantea la pregunta sobre cuáles deberían ser las políticas que tendrían que implantar en países como los nuestros para generar capital social, especialmente en poblaciones vulnerables, y el rol que deben jugar las universidades en dicha tarea

Como ya se indicó, el capital social favorece la cooperación y con otra perspectiva teórica, Putnam define capital social como “aspectos de la organización social, tales como, confianza, normas y redes, que pueden mejorar la eficiencia de una sociedad al facilitar la acción coordinada” (Putnam, Leonardi, & Nanetti, 1993, pág. 167). Esta definición se relaciona con la anterior de Coleman al tratar sobre la cooperación entre individuos en pro del bien común desarrollando relaciones de confianza, con la función de los sistemas normativos, las redes sociales y las acciones colectivas para buscar de manera recíproca compromiso, confianza e interacción social. Lo anterior, contribuyendo a la igualdad de oportunidades, esto quiere decir que los ciudadanos se pueden organizar para un fin específico y crear espacios de intercambio con el fin de llevar a cabo sus intereses o cubrir necesidades personales y colectivas.

Por supuesto la BP debe crear e impulsar el capital social en su entorno; volviendo con (Diaz Grau, 2004), se proponen algunas aproximaciones que en detalle, también están contribuyendo a facilitar la intermediación democrática de la BP 1)

impulsando la creación de asociaciones y clubes; 2) estableciendo espacios físicos de concurrencia para favorecer la existencia de relaciones; 3) poniendo a disposición de las asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales como los servicios bibliotecarios; 4) convirtiéndose en objeto de acción de una o varias asociaciones; 5) desarrollando cursos de alfabetización informacional, que introduzcan a la comunidad en la sociedad de la información; 6) creando afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros.

2.1.7. Sociedad Democrática

Se plantea el concepto de sociedad democrática como transformadora social, formando ciudadanos que interactúan, se informan, son autónomos en sus decisiones y actuaciones, de igual modo promueve la cooperación, el respeto y la participación.

Por otro lado, la sociedad democrática es tomada como sociedad participativa basada en el diálogo y el debate, evitando la imposición de ideas y de conductas que atente sobre sus ideales. Los miembros de una sociedad democrática tienen a su alcance el poder de actuar de forma colectiva, así como ejercer sus derechos pero también tienen la obligación de proteger y fortalecer esos derechos. La sociedad democrática se constituye con instituciones, gobierno y ciudadanos; algunas de las instituciones hacen el papel de mediadoras para brindar a los individuos oportunidades de ejercer sus derechos y obligaciones como ciudadanos de una democracia, permitiéndoles participar en forma significativa en el proceso democrático a nivel de gobierno y de la comunidad (Departamento de Estado. Oficina de Programas de Información Internacional (EE:UU), 1999).

Es por esto, que los ciudadanos en una sociedad democrática asumen sus obligaciones y responsabilidades cívicas con el fin de fortalecer sus derechos,

opinando y participando, ya que la esencia de la acción democrática es la participación activa de los ciudadanos en la vida pública de su comunidad y nación.

2.1.8. Desarrollo humano

Al mencionar el concepto de desarrollo humano se refiere al proceso de ampliación de alternativas para la gente, quienes eligen entre opciones pueden mejorar su capacidad de ser agentes, de tal manera que puedan decidir lo que hacen y quieren hacer en su vida. Ahora bien, el concepto de desarrollo va más allá de la formación de competencias (mejoramiento de salud, el conocimiento y las habilidades), contempla el uso que las personas hacen de sus potencialidades, en actividades culturales, productivas, recreativas, sociales y políticas (Departamento Nacional de planeación. DNP (Colombia), 2003, pág. 4), entre otras. El desarrollo humano busca el incremento de las capacidades de los actores (ciudadanos, organizaciones, movimientos sociales, etc.) para que construyan su libertad, decidan en función de sus valores y aspiraciones, el tipo de vida que desean tener, (Calderon, 2007, pág. 31) en el marco de una sociedad democrática y participativa.

El desarrollo humano proclama que hombres y mujeres tengan las condiciones necesarias para realizarse, esto a partir de ejercer sus libertades, comprometiendo responsabilidades y capacidades para lograr una vida plena. El desarrollo humano no es una visión más o una alternativa de desarrollo, es un objetivo que va apoyado de la experiencia acumulada, en el avance del conocimiento, en la mayor aproximación a lo que es la vocación humana en la sociedad (Parker, 1998). Por lo tanto, una sociedad desarrollada o en proceso de desarrollo puede tener mayor visión al dejar a un lado la exclusión, dejar de pensar solo en la riqueza material, en el individualismo, en la capitalización de pensamiento y así, concentrarse en ampliar oportunidades y garantizar la justa retribución de esfuerzo e iniciativas, todo esto trabajado en conjunto con Estado, instituciones y sociedad civil.

De lo anterior, el desarrollo humano es el proceso de ampliación de opciones para las personas, dichas opciones varían de una cultura a otra, pero las opciones más relevantes son, llevar una vida larga y saludable, estar bien informado, disfrutar de un nivel de vida decente para llevar una vida armoniosa y creativa. Otras dimensiones relacionadas con el desarrollo humano son: libertad política, económica, cultural y social, la seguridad humana, la paz, los derechos humanos y la garantía de un entorno sustentable. (Parker, 1998, pág. 151) Por ello, el desarrollo no solo es lograr esas capacidades sino mantenerlas equitativa, participativa y sosteniblemente. El enfoque que se analiza es el de desarrollo no solo como la acumulación de bienes, disfrute de riqueza material y crecimiento económico, por el contrario, se hace versátil este concepto con la combinación de lo mental con lo manual, lo económico con lo social, lo material con lo espiritual, lo vital con lo axiológico y la educación con la vida humana (Ramón Martínez, 2005).

Para concluir, el ideal del desarrollo humano en una sociedad democrática reside en introducir valores como solidaridad, conducta adecuada, transparencia en las relaciones sociales, armonía consigo mismo y con los demás, respeto por los derechos humanos en aspectos políticos, sociales y económicos (Parker, 1998, pág. 29). Agregando a lo anterior, el desarrollo humano debe contribuir de forma constante a la realización de las necesidades fundamentales de la persona, a sus motivaciones, expectativas y valores comunitarios, así como a la madurez personal y social; esto para que le permita a los ciudadanos decidir, opinar, participar e involucrarse en el proceso democrático.

2.2. DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION

Para comenzar a hablar acerca de democratización de la información, es necesario contextualizar el tema con el concepto de sociedad de la información y sociedad del conocimiento, ya que la información ha ido cambiando, evolucionado, creciendo y con esto el manejo que se le ha dado a la información ha generado cambios en la forma de vida de todas las personas, instituciones y estado.

La información es producto de la creación y del pensamiento del hombre; de igual forma, constituye la representación de los saberes que produce la sociedad en su conjunto. A través de la información se alcanza el conocimiento, que permite el diálogo entre las personas, diálogo que brinda fuerza al espíritu y a la mente, abre la posibilidad de elegir, analizar y reflexionar sobre aspectos que contribuyan al desarrollo cognoscitivo y emocional (Morales Campos, 2005).

Ahora bien, la sociedad de la información es aquella con acceso y capacidad de utilización de la información y del conocimiento para lograr calidad de vida, desarrollo individual y colectivo de los ciudadanos. La información constituye el ingrediente clave a partir del cual la sociedad participa en procesos de cohesión, globalización, informatización y generación de conocimiento (Morales Campos, 2005, pág. 6). Y es así con la unión de la ciencia y la tecnología que se han elevado sustancialmente las capacidades de la sociedad para actuar sobre ella misma, sus instituciones y su relación con el ambiente natural.

Como proceso de transformación, la sociedad de la información presenta una nueva forma de organización social producida por cambios propiciados a través de las tecnologías de información (CUIB.UNAM, 2000), este último aspecto es analizado por Manuel Castell (2006) a partir de:

- Las tecnologías son para actuar sobre la información, y esta es su insumo.
- Dado que la información es parte integral de toda actividad humana, todos los procesos están modelados por el nuevo medio tecnológico.
- La interacción que propicia la red, mediante una lógica de interacciones, da lugar a complejidad de interacciones y aun desarrollo impredecible.

- Las tecnologías de la información ofrecen gran flexibilidad, y esto permite reconfigurar y modificar las organizaciones e instituciones, rasgos decisivos en una sociedad de cambio constante.

- Las tecnologías de la información permiten una convergencia creciente (microelectrónica, telecomunicativa, optoelectrónica y computacional) de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado.

A partir de esto, la sociedad de la información es global y local, formada por individuos y grupos sociales que toman parte en todo lo informativo, (Cordoba Gonzalez, 2000) esta sociedad funciona y se desarrolla gracias al conocimiento y la información que vale por todo el conocimiento que representa. Una sociedad para todos en la que productores y usuarios se comuniquen, tengan libre acceso a la información, en donde hayan programas y políticas de información que apoyen el desarrollo social, científico, tecnológico, económico y cultural, para ello se pueden contemplar políticas nacionales de información científico tecnológica basadas en aspectos como:

- El acceso libre a la información: incluye el desarrollo de unidades de información pública, a nivel general y especializado, que hagan efectivo el derecho de acceso a la información como un derecho humano y necesario.

- El resguardo del conocimiento que se produce: implica una fuerte estrategia para fortalecer el control de la propiedad intelectual y el flujo de la información patrimonial.

- La formación de usuarios en la educación: es un factor fundamental para formar una cultura de información, sus distintos niveles educativos deben enseñar a usar y administrar la información.

- El desarrollo de las telecomunicaciones y la infraestructura telemática: siendo un pilar importante se debe procurar la ampliación de la red telemática para favorecer la comunicación ágil y permanente de datos disminuyendo la brecha digital.

La expresión de sociedad de la información se refiere a un modo de desenvolvimiento social y económico en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, valorización, transmisión, distribución y diseminación de la información conduce a la creación de conocimientos y la satisfacción de necesidades de los ciudadanos y las empresas, esta sociedad desempeña un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza, en la definición de calidad de vida de los ciudadanos y de sus prácticas culturales (Rincon Ferreira & Tarapanoff, 2000). Cada sociedad usa y usará las tecnologías de información y comunicación para alcanzar sus metas, difundir sus valores y expandir las oportunidades de los ciudadanos.

Algunos autores afirman que la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento son sinónimos, pero según el Informe Mundial de la Unesco llamado “Hacia las Sociedades del Conocimiento” se afirma que la sociedad mundial de la información solo cobra sentido si propicia el desarrollo de la sociedad del conocimiento, ya que el conocimiento está fundado desde la capacidad cognoscitiva y la información es la materia prima para la generación de conocimiento (Pinto, 2008). Algunas características que definen la sociedad del conocimiento son:

- Creciente valor de la información y el conocimiento
- Conocimiento distribuido a través de múltiples medios
- Canales de comunicación inmediata
- Sobreabundancia de información
- Avances científicos y tecnológicos
- Fácil acceso a las fuentes de información
- Democratización de la información

- Renovación continua del conocimiento
- Multiplicación de herramientas para generar, almacenar, transmitir y acceder a la información
- Interactividad
- Importancia de las tecnologías de la información y comunicación TIC
- Multiculturalismo
- Globalización del conocimiento

Con lo mencionado, la democratización de la información se relaciona con las sociedades de la información y del conocimiento, ya que permite que la información este más próxima a los individuos y sea significativa en la medida en que resuelve las necesidades de las personas; la información representa el insumo que lleva al conocimiento, al saber, a las ideas y experiencias para la formación integral del ser humano.

Al tener un fundamento democrático, la información constituye la riqueza de la sociedad, la base para el correcto ejercicio del poder político y económico, y la condición fundamental para el desarrollo de la educación y de la cultura misma. Así como también influye en la realización personal, la valoración y el desarrollo de la identidad cultural, el desarrollo de pensamiento crítico, la convivencia pacífica y la calidad de vida ciudadana, que a partir de instituciones educativas y culturales, proporcione a los ciudadanos medios fáciles y confiables de acceso a la información (Arango velasquez, 2001).

La democratización de la información permite mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y aumentar la eficacia de los niveles sociales, culturales, económicos y políticos (en su propio desarrollo), al tener libertad de acceso y participación de la información se ofrecen oportunidades de construir una sociedad más justa y equilibrada para favorecer la realización personal y colectiva.

2.3. LA BIBLIOTECA PÚBLICA (BP)

Es necesario abordar el concepto de BP desde cuatro dimensiones ineludibles: el concepto tradicional y aún vigente de lo que han sido y lo que aún pueden ser en el tercer mundo las BP, la nueva dimensión del concepto de BP en la sociedad de la información influenciado fundamentalmente por las TIC, el compromiso social de la BP y la infraestructura general de colecciones, servicios, recursos humano y usuarios, entre otros. Estas cuatro dimensiones, que no se repelen entre sí, sino por el contrario muestran un proceso evolutivo que de manera incremental constituyen lo que hoy deben ser las bibliotecas públicas, permiten contrastar en qué medida el usuario y el no usuario de la BP se identifica con elementos constitutivos de estos conceptos.

Se partirá de la concepción tradicional que hasta ahora se ha manejado, buscando llegar a una interpretación de la biblioteca pública (BP) orientada al futuro cercano que se avizora. En el caso latinoamericano, la concepción de BP ha partido esencialmente de la UNESCO y la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). En el año 1949, La UNESCO promulgó por primera vez un manifiesto sobre las BP, el cual precisaba:

“La biblioteca pública como institución democrática de enseñanza. Nacida de la democracia moderna, la BP ilustra la fe de la democracia en la educación en todas las edades de la vida. Aunque esencialmente destinada a asegurar la educación de los adultos, la BP debe igualmente completar la labor de la escuela desarrollando el gusto por la lectura entre los niños y los jóvenes, para hacer adultos capaces de apreciar los libros y sacar provecho de ellos. Institución democrática administrada por el pueblo y para el pueblo, la BP debe...”
(IFLA/UNESCO, 1949)

De este concepto, se destaca: institución democrática, énfasis en la enseñanza, promoción de la lectura, aprecio por los libros. Así mismo, hace énfasis en la gratuidad del servicio y en el acceso libre y sin restricciones.

Después de 23 años, se le encarga a la IFLA, un segundo manifiesto. El desarrollo de las mismas bibliotecas y la importancia que habían asumido dentro del desarrollo social de las comunidades, implicaban conceptos más amplios y universales. En lo pertinente, el concepto de BP contenido en este manifiesto detallaba:

“la Biblioteca Pública es una institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información: La biblioteca pública es una demostración práctica de la fe de la democracia en la educación de todos como un proceso continuo a lo largo de la vida... La biblioteca pública es el principal medio de dar, a todo el mundo, libre acceso a la suma de los conocimientos y de las ideas del hombre....La misión de la biblioteca pública consiste en renovar el espíritu del hombre, suministrándole libros para su distracción y recreo, en ayudar al estudiante y en ofrecer la última información técnica, científica y sociológica...La biblioteca pública debería fundarse en virtud de disposiciones legales precisas y estructurarse de manera que todos los habitantes de un país pudieran disfrutar de sus servicios.Debería estar sostenida totalmente por fondos públicos y no debería exigir tasas a nadie por sus servicios....La biblioteca pública ha de ser de fácil acceso y sus puertas han de estar abiertas para que las utilicen libremente y en igualdad de condiciones todos los miembros de la comunidad, sin distinción de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, religión, lengua, situación social o nivel de instrucción” (IFLA/UNESCO, 1972)

Con respecto a la primera versión, continúa girando el concepto alrededor del libro, la gratuidad y el libre acceso sin restricciones. Incorpora los conceptos de cultura, información y ocio. La responsabilidad sobre la existencia y funcionamiento de las BP queda en manos del Estado al ser sostenida totalmente con fondos públicos.

Un elemento sustancial de esta versión es que descontextualiza el concepto de BP refiriéndose únicamente a la labor educativa y académica y la deja abierta a toda la

comunidad e introduce específicamente a los niños, los discapacitados, los estudiantes y a la comunidad como sus usuarios principales.

Esta versión, tal y como sucedió con la de 1949 requirió de un proceso de actualización, el cual en palabras de Abid (1996), responde a dos razones: por un lado la necesidad de actualizar un manifiesto que puede aparecer desactualizado de acuerdo con los avances de la economía y el cambio de actitudes en el mundo y por otro lado el ambiente técnico en las bibliotecas que cambio más rápida y radicalmente en este periodo que en el comprendido entre 1949 y 1972. Así mismo, se sugiere como justificación para este manifiesto de 1994 la preocupación de los profesionales por temas como el analfabetismo funcional y el desarrollo de las tecnologías de la información. Este manifiesto, sin embargo, y a pesar de lo dicho por Abid, se da dentro del mismo periodo de tiempo en que se revisaron los anteriores, es decir entre 1949 y 1972, se dieron 23 años y entre 1972 y 1994 se cuentan 22 años, de tal manera que si el cambio entre uno y otro periodo fue más acelerado, no sucedió así con las actualizaciones del manifiesto.

El manifiesto de 1994 mantiene la línea de los anteriores con respecto a la libertad de acceso, el destino hacia poblaciones en situación de desventaja como los niños, los limitados físicos, los presos y los enfermos. Se adentra en la tecnología sugiriendo que se debe poseer información en todos los soportes y los servicios deben contar con modernas tecnologías. En su conceptualización básica, este manifiesto decía:

“La BP es un centro de información local que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. La BP presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independiente de su raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, como minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión....Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y

los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales... Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo y la imaginación de la humanidad” (IFLA/UNESCO, 1994)

Este manifiesto, presenta varias particularidades que vale la pena precisar:

- Mantiene como referentes universales la educación, la cultura y la información, tal y como el anterior; y adiciona unas misiones para la BP en donde incluye de manera adicional la alfabetización como uno de sus principios.
- De manera especial enfatiza la función democratizadora de la sociedad a través de la BP cuando dice que “La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad”.
- Universaliza la función de la BP y la incluye tácitamente dentro de un mundo globalizado cuando precisa que la BP es un “puerto local hacia el conocimiento”, lo que implica que es un punto de salida hacia el conocimiento global e indudablemente es un efecto del desarrollo de modernas TIC.
- Se desprende totalmente del concepto de libro como única fuente de información, aunque ya en el manifiesto del 72 lo había contemplado, en este lo hace explícito y abre las puertas a cualquier medio haciendo énfasis en los formatos tradicionales y en las modernas tecnologías.
- Va más allá del mismo manifiesto y propone estrategias de financiación, (mantiene la responsabilidad en el Estado, desde lo local y lo nacional y promueve la creación de redes de cooperación), funcionamiento y gestión (políticas y objetivos, espacios físicos, formación profesional, etc.), lo más importante es que propone misiones que debe cumplir la BP. Estas misiones,

denominadas en otros documentos como finalidades, requieren de su precisión para entender el verdadero alcance de este manifiesto, así:

- Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.
- Prestar apoyo a la auto educación y a la educación formal de todos los niveles.
- Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos.
- Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones.
- Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática.
- Prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y, de ser necesario, iniciarlas.
- Introduce nuevos segmentos como las empresas, asociaciones y agrupaciones y por tanto nuevas funciones como el participar en el desarrollo económico de la comunidad.
- Es clara la nueva dimensión alfabetizadora tanto en su dimensión tradicional como en la alfabetización funcional.
- Introduce nuevas responsabilidades como el patrimonio cultural y la tradición oral.

En el año 2001, la UNESCO/IFLA, propone al mundo las directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de los servicios de bibliotecas públicas, una versión actualizada

de las anteriores normas para bibliotecas públicas editada en 1973 y 1977 y que en 1986 denominó Directrices para Bibliotecas Públicas.

Este documento presenta un conjunto de normas y directrices que puedan ser aplicables a cualquier BP del mundo, independiente de su nivel de desarrollo o complejidad. El documento del 2001, toma como base el manifiesto de 1994 y lo desarrolla en detalle, direccionando las BP hacia el “debería”.

En estas directrices (IFLA/UNESCO, 2001) se introducen algunas modificaciones al concepto de BP. Se hace adicionalmente referencia al respaldo y financiamiento acotando que bien puede ser financiada por las autoridades locales y/o nacionales o por cualquier otra forma de organización colectiva. Es importante notar como se adapta el concepto del manifiesto en donde la responsabilidad que hasta ese momento era totalmente del Estado, “deberá estar regida por una legislación específica y financiada por las autoridades locales y nacionales” pasa a otro en donde se propone como alternativa otros medios de respaldo y financiamiento “mediante cualquier otra forma de organización colectiva”, esta alternativa es implicación estructural de peso, en la medida que puede garantizar la continuidad de un bien público administrado y/o de propiedad desde lo privado.

En el caso colombiano, como ya se mencionó, esta alternativa se ha convertido en la salida más recurrente para garantizar el desarrollo de las BP y en consecuencia un traslado de la responsabilidad que a nuestro entender es totalmente estatal hacia empresas privadas, que si bien lo han constituido como elemento esencial dentro de sus políticas y su proyección social, así mismo, en cualquier momento y por no ser una función estrictamente misional de estas organizaciones podrían dejar de hacerlo.

Lo que sí es claro en el concepto es el de una organización eminentemente social, que en un principio es para todos, pero que enfatiza sobre aquellos grupos o individuos que no tienen facilidad de acceso a los servicios y materiales ordinarios.

La importancia de esta precisión, radica en que la BP atiende por definición a las comunidades que no tienen acceso a la información a través de otros sistemas e instituciones, situación que como veremos más adelante se desvirtúa en el caso latinoamericano y específicamente en el colombiano en la medida que las mayores energías y recursos de las BP se invierten no precisamente en esta población sino para actividades netamente académicas y/o escolares, cuando esta población debe ser atendida prioritariamente por el sistema de bibliotecas escolares.

La declaración de Caracas en el año de 1985, reunió a los expertos de 30 países de América Latina y el Caribe y de organismos regionales nacionales e internacionales de cooperación y asistencia técnica que operan en la región. En la reunión regional sobre el estado actual y estrategias para el desarrollo de las bibliotecas públicas en América Latina y el Caribe, convocado por la UNESCO, y organizada con la colaboración de CERLALC, la IFLA, y el IABN de Venezuela, declaran su apoyo a los principios generales del Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública y consideran necesario que se precise sobre la base de ellos, el papel de la biblioteca pública en los países de América Latina y el Caribe.

Se destaca de este manifiesto que entre las finalidades de la BP, se promueva el rescate, la comprensión, la difusión y la defensa de la cultura nacional autóctona y minoritaria para la afirmación de la identidad cultural y el conocimiento y respeto de otras culturas. Así mismo, el apoyar el desarrollo de una industria editorial nacional y regional económicamente fuerte y culturalmente independiente.

Aunque autores como Saray Córdoba refiriéndose a los objetivos de la declaración de Caracas dice “estos grandes objetivos expresan la voluntad de una mayoría de bibliotecarios acerca de lo que debe ser la biblioteca pública en nuestros países” (1994). En realidad la declaración de Caracas no hace aportes contextualizados al entorno latinoamericano, salvo los dos aspectos destacados, en realidad es más una ratificación a los manifiestos de la UNESCO. En este orden, se entiende que el

apoyo al desarrollo de la industria editorial, corresponde más a una deferencia con el cuerpo editorial participante que a una función real de la BP

2.3.1. La BP en la sociedad de la Información

Hablar de la sociedad de la información (SI) se torna un poco complejo en la medida que no se puede encontrar un consenso entre los expertos sobre qué elementos definen esta sociedad y cuál es la mejor manera de denominarla. Seguramente el concurso de unos y otros han configurado lo que es hoy la SI, de tal manera que se propone un recorrido por los autores y las publicaciones que dieron origen y coadyuvaron en la construcción y se recurre para esto a la sinopsis que realiza Telefónica de España (2000) y Vanda Ferreira (2007, pág. 37), que incluye Algunos autores y datos que complementan este resumen:

- Algunos autores sugieren que el concepto surgió con Machlup en los 60 quien en un estudio sobre la libre competencia en Estados Unidos, encontró una nueva clase de trabajadores, para quienes el saber ocupaba el eje central.
- En 1969 el Ministerio de Industria y Comercio japonés (MITI) publica un informe del Industrial Structure Council, titulado Towards the Information Society.
- En 1972, una organización no lucrativa japonesa, el Japan Computer Usage Development Institute (JACUDI), presentó al gobierno de su país el Plan para la Sociedad de la Información – Un objetivo nacional para el año 2000.
- Daniel Bell publicó el advenimiento de la sociedad post-industrial en 1976, en donde sugería cambios en la estructura de los sectores económicos industriales.

- Otros afirman que se debió a Alan Touraine con su obra la societe post-industrielle en 1969 en la que analizaba los cambios de poder entre las clases sociales y describía una nueva sociedad dominante de tecnócratas.
- Marc Porat, de la Universidad de Stanford (Estados Unidos) en 1974. avizora un nuevo campo de la actividad productiva, el de la "economía de la información", unido siempre al desarrollo de las nuevas tecnologías.
- En 1978 Simon Nora y Alain Minc publican el informe L'informatisation de la société. Orientado hacia el desarrollo del sector de los servicios informáticos y de telecomunicaciones.
- En 1978 John Naisbitt publica Megatrends, obra en que comenzó a hacer conocida y utilizada la expresión Sociedad de la Información.
- 1980. Yoneji Masuda, fundador y presidente del Instituto para la Sociedad de la Información y profesor de la universidad japonesa de Aomori publicó en su libro The Information Society as a Post-Industrial Society.
- En los 80 se publica el informe sobre Microelectrónica y sociedad, elaborado a petición del Club de Roma.
- En los mismos 80, sale a la luz el libro de Alvin Tofler la tercera ola, en el que se analiza el cambio de la sociedad post-industrializada a la SI.

En general el término SI (Thourauge, Houruge, Larsen, & Albrechtsen, 1998) hace referencia a una sociedad en la que sus relaciones sociales, la producción industrial y la transferencia de información en todos los campos, se encuentran afectados por la tecnología y ésta establece premisas completamente nuevas para la producción, distribución y consumo de información y para la creación de conocimiento.

- **Tecnológico.** De acuerdo con Tofler (1984) los avances en el proceso, almacenamiento y transmisión de la información han incurrido en que las TIC estén presentes en prácticamente todos los aspectos de la vida social.
- **Económico.** La industria de la información participando en el PIB de una economía nacional. Machlup (1971) y Porat (1977), inauguran una nueva rama denominada la economía de la información, el primero dedicó parte de su investigación a evaluar el tamaño y amplitud de la industria de la información y para ello la dividió en cinco grandes grupos: Educación (escuelas, bibliotecas, universidades, etc.), medios de comunicación (radio, TV, publicidad, periódicos), máquinas de información (procesadores, aparatos de radio, TV, etc.), servicios de información (abogados, seguros, etc.) y otras actividades de información (investigación y desarrollo).
- **Trabajo.** La SI llegará cuando los bibliotecarios, profesores, periodistas, abogados, etc., superen en número a los mineros, albañiles, etc. Se generará una nueva estructura del trabajo alrededor de la industria de la información, Porat propone tres categorías de profesiones: los productores de información, los distribuidores de información y los operadores de la información.
- **Tiempo-espacio.** El suministro de información modifica las nociones de tiempo y espacio en la medida que la información comienza a fluir de manera más rápida y sin necesidad de estar sujeta a un espacio determinado, en otras palabras, las redes, la Internet, el transporte y la miniaturización de la información. La dinámica de la sociedad no está circunscrita a un espacio determinado, ni aún para los procesos de interacción y socialización.
- **Cultural.** La tecnología desempeña un papel de interacción ente las identidades biológicas y culturales de los individuos, las TIC influyen en la formación de la personalidad de los individuos y en la organización de sus vidas, aunque existen algunos (Ferreira dos Santos, 2007, pág. 47) que precisan que la SI en alguna

medida contribuye en la conservación de la herencia cultural representada en monumentos, manuscritos, etc., en realidad son más lo que están del lado de la UNESCO en donde se teme por una pérdida de los elementos esenciales de una cultura, tales como la lengua, el folklore, la tradición oral, etc..

Existen sin embargo, tres tipos (Thourauge, et.al., 1998) de preocupaciones políticas frente al desarrollo de la SI:

Los nuevos desarrollos en la producción de información, muestran que la adquisición de conocimiento es el factor social más importante para toda la sociedad. Su explotación requiere nuevos enfoques, estructuras administrativas, nuevas empresas, diferentes estrategias educativas, es decir se trasluce una preocupación económica.

La segunda preocupación responde al acceso a la información. Dentro de una perspectiva totalmente democrática se debe garantizar el acceso fácil y equitativo de tal manera que los ciudadanos puedan ejercer su ciudadanía.

La tercera preocupación en el orden de lo social, se refiere a la brecha digital, la diferencia entre ricos y pobres para acceder al conocimiento como elementos estratégicos.

La SI en general y como ya se había precisado, altera el orden en todos los procesos sociales, económicos, políticos y culturales, desde una mayor productividad con estructuras y diseños organizacionales diferentes, pasando por nuevas formas de organización humana, eliminación de fronteras físicas, hasta un rompimiento con las tradicionales relaciones de espacio, tiempo. Surge un interrogante de manera inmediata y es el cómo se interactúa dentro de esta SI para ser productivo y altamente eficiente, interrogante que también las BP deben responder y que seguramente llevaran hacia una conceptualización no tradicional. Qihao Mia (1998), refiriéndose a la revolución del conocimiento desde la perspectiva de las BP se pregunta: ¿Maldición o bendición? Dice el autor que sobre todo en los

países en vías de desarrollo las bibliotecas universitarias y especializadas han sido más avanzadas y menos temerosas, las BP han sido menos que entusiastas sobre el advenimiento de la sociedad de la información. En algunas discusiones pesimistas sobre la sustitución de las bibliotecas por los computadores los profesionales se concentran más en la discusión de cómo y cuándo llegara la muerte. Los más optimistas en palabras de Oihao ven al profesional como un intermediario pasivo, como un mero beneficiario de los logros que otros realizan, el bibliotecario no es un agente activo en la creación y distribución del conocimiento.

El papel primario de la BP esta esencialmente como un lugar para proporcionar equidad de acceso a la información y al mundo del conocimiento y debe ser visto desde tres componentes: como un lugar físico, una superautopista de la información y un catalizador de información y conocimiento.

Desde los valores introducidos en la sociedad de la información, la BP se enfrenta a profundas transformaciones, desde sus estructuras físicas y espaciales que serán abordados en otro acápite, hasta la función y la formación del bibliotecario (KENT, 1996) precisa, que fundamentalmente el bibliotecario actual debe convertirse en un ciberbibliotecario y además que el bibliotecario no debe aceptar la inevitabilidad de una supremacía de los computadores, la biblioteca continuará sirviendo como una institución social crucial que mantenga un lugar predominante en la interacción social, autenticidad comunal y cultural, sensorial y al estímulo intelectual,

Por supuesto esto requiere una transformación de la BP, el usuario de hace 10 años no es el mismo de hoy, ese usuario tiene unas expectativas muy diferentes de lo que la biblioteca puede hacer por él. Una persona que tenga algún mediano conocimiento de las superautopistas de información, quiere la información de manera inmediata y sin cargo alguno, esto presupone un cambio en la infraestructura para la entrega de la información. Es claro, que las BP sobrevivirán a los embates de la tecnología si la usa como aliada, como herramienta y no como

enemiga, si el bibliotecario entiende que su negocio no son los libros sino el conocimiento.

En un estudio realizado en el año 2002 por D'Elia y otros (2003) sobre el impacto del uso de Internet frente al uso de la biblioteca pública, se encontraron conclusiones tan dicentes como: no se demostró que el uso de Internet este cambiando las razones por las cuales las personas usan la biblioteca, las personas consultan Internet para: entretenimiento, regalos y compras personales, educación, trabajo y negocios, información de productos, comunicación con otros (no e-mail); así mismo, las razones por las cuales no usan la biblioteca pública fueron: no tengo tiempo para ir, prefiero comprar mis libros, no me gusta retornar los materiales, no responde a mis necesidades, atiende mejor a los chicos, no puedo ir rápida y fácilmente, no está abierta cuando yo puedo ir, no tiene los materiales que yo quiero.

El estudio realizado por (OCLC, 2006), citado en el capítulo 1 de la investigación, presenta datos un tanto diferentes, sobre todo con el contexto latinoamericano. Así por ejemplo, indica que el 96% de los encuestados han visitado una BP, el 30% de todos los consumidores de información encuestados han usado el sitio web de la biblioteca y el 72% posee carné de la biblioteca.

Dice el estudio de la OCLS que el 73% visitan la biblioteca por lo menos una vez en el último año. El caso colombiano (Rengifo G. & Guerra, 2006) muestra que tan solo un 20% ha visitado una biblioteca en el último año, y esto incluye todas las bibliotecas.

El uso de los sitios web de las bibliotecas es también superior entre los estudiantes Universitarios, con un 61%, en el estudio de OCLC, tanto los estadounidenses de 14-17 años como los de 18-24 responden que hacen un uso elevado del sitio web de la biblioteca, con un 44% cada grupo, aunque el uso de los otros grupos de edad es bajo

A los encuestados se les pidió que indicaran de una lista de 16 recursos electrónicos, cuál de ellos utilizan habitualmente para iniciar una búsqueda de información. Los resultados indican que el 84% de las búsquedas comienzan con un buscador (MSN Secar, Google, Yahoo, Ask, Jeeves.com, AOL Search), Sólo el 1% de los encuestados usan los sitios web de bibliotecas para iniciar una búsqueda de información. Es claro y se anotó en el capítulo de las motivaciones, la tendencia de los datos del estudio de OCLC, el cual se realizó únicamente con personas que tuviesen conexión a internet y al parecer tan solo a usuarios de BP, aunque la ficha técnica habla de público en general.

Comparar estos datos con Colombia, significan una gran preocupación por la desproporcionalidad incomparable con la situación del país, en donde no tiene carné de biblioteca ni siquiera un 5% de la población, en donde la penetración a internet no llega siquiera a un 20%, (Colombia. Mintic. Ministerio de las tecnologías y las comunicaciones, 2015) Contando conexiones de acceso a internet fijo dedicado y suscriptores de internet móvil:

Después de un lustro la única lectura que ha crecido en Colombia es la lectura en internet. Entre las encuestas del año 2000 y 2005 (Rey, 2006), última encuesta de lectura y uso de bibliotecas realizada en el país, se duplicó la población de lectores en internet, se pasó de un 5% a un 11%. La pregunta que ha surgido al interior de la Cámara del libro colombiana, es a qué tipo de lectura hacer referencia el estudio, al parecer cualquier tipo de lectura que la persona haga, se le denomina lectura en internet. (Redes, chat, email, etc.), por supuesto existen detractores y convencidos de esta idea de lectura.

Podremos seguir mencionando datos estadísticos que indican los nuevos comportamientos de los usuarios frente a la tecnología, pero más que eso, es evidenciar los estudios y mostrar los enormes retos frente a los cuales está parada la BP.

En una perspectiva mercadotecnista, lo anterior querría decir que si se establecen relaciones de largo plazo con nuestros clientes, logramos fidelidad y podremos resistir más fuertemente los embates de la “competencia”; así mismo, es imprescindible dentro de la nueva concepción de la biblioteca pública, interferir entre la red de información y las necesidades del usuario. Finalmente uno de nuestros compromisos es el satisfacer esas necesidades de información, si finalmente abandonamos a nuestros usuarios en el intrincado mundo de la red de información, posteriormente no lo podremos recuperar, la Internet es una herramienta y no una competencia. A propósito de esta concepción, vale la pena resaltar la importancia de ayudar a los usuarios y no dejarlos que deambulen solos por la amenazadora red, seguramente encontrarán lo que no estaban buscando y seguramente nunca encontrarán la calidad que estaban esperando; el bibliotecario tal y como lo sugiere Berndtson (2002, pág. 38) debe ser el capitán que ayude al usuario a navegar, debemos enseñar al usuario a ser un alfabetizado digital.

La misma autora, refiriéndose a la capacidad de leer en la red sin diferenciarla del formato en el cual se presente la información, precisa:

“Las bibliotecas públicas también enseñan y fomentan las habilidades que los ciudadanos necesitan para ser miembros activos de la sociedad. La capacidad de leer y de escribir es una de esas habilidades y las bibliotecas públicas siempre han desempeñado un papel fundamental en su fomento. Aunque la obtención de textos escritos en los nuevos formatos presenta nuevos problemas, deberíamos ocuparnos más de la lectura misma que de la forma en la que el texto es publicado. ¿Aprenden a leer correctamente los niños? ¿Qué ocurre con la población de más edad? ¿Puede la gente leer y entender más allá del mero reconocimiento mecánico de palabras? La capacidad de leer y de escribir es una habilidad social básica y cualquier ciudadano activo debe disponer de ella” (Berndtson, 2002)

Todo lo anterior nos conduce a pensar que el nuevo concepto de la BP debe crear una biblioteca que incluya lo físico y lo virtual, en una reconceptualización del bibliotecario, con nuevas competencias y habilidades que se acomoden a las nuevas necesidades, que la Internet es una herramienta frente a la cual somos intermediarios, que por supuesto todo esto nos permite fortalecer nuestra misión en la biblioteca pública. Esto implica, concientizarnos que los nuevos y viejos usuarios ya no están en el mismo sitio que hemos considerado hasta ahora, sobre todos los nuevos, no sabemos en dónde están, de tal forma que debemos facilitar que en la red puedan lograr lo que tradicionalmente hacen en una biblioteca física, pero hacerlo de una manera competitiva. En la medida que dejemos espacio para la tendencia privatista nos encontraremos con empresas privadas dedicadas exclusivamente a buscar esos espacios, como ejemplo podemos referirnos a las bibliotecas australianas (Hildebrand, 2003, pág. 268), pioneras en su desarrollo a nivel mundial, se revela que muy pocas han ido más allá de establecer sitios en la red que proporcionen la información de sus servicios de una manera dinámica y que en ese mismo orden se está dejando espacio para competidores libres y comerciales como “Allexpert y Liveadvice”, buscando servicios en línea interactivos.

La problemática que enfrentan las BP frente a esta tendencia digital son el costo, la preparación del personal y la misma tecnología en sí, dado que, o desarrollan sus propios software lo cual es complicado para las bibliotecas en la medida que no es misional o lo adquieren sujetándose a la oferta del mercado (Hildebrand, 2003, pág. 274)

Berndtson (2002, pág. 53) sugiere la necesidad de enfocarse hacia las bibliotecas “híbridas”, una mezcla de lo físico y lo virtual, de tal manera que se reúnan colecciones físicas con electrónicas, pues es esta la condición actual. A medida que aumenta el uso remoto, es más impredecible conocer el origen de nuestros clientes y por ende es necesario modificar el concepto de alfabetización tradicional como finalidad de la biblioteca, para llegar a una alfabetización digital. Las condiciones y

valores del personal deben plantearse dentro de este nuevo marco, y la competencia según la misma autora, implica que los bibliotecarios encuentren nuevas formas de “dar a conocer la calidad de sus servicios de información y redefinir la importancia y la situación de las bibliotecas”.

Oihao es más directo y precisa que la BP es un punto de acceso a la superautopista de la información, pero que debe distinguirse de los proveedores de Internet. Las BP pueden actuar como distribuidoras en línea descargando y enviando información, es la terminal primaria de acceso y tiene la posibilidad de ser multiplicadora frente a la masificación de sus usuarios.

El conocimiento de organización de la literatura gris, los materiales digitales y los recursos de Internet rediseñan el trabajo de la catalogación y es en sí mismo un concepto de organización del conocimiento

El espacio físico de las BP visto como anticuado por los vanguardistas, se convierte en una premisa natural para agrupar las personas. Las bibliotecas públicas son las únicas en el curso de la vida de la información que separan e intermedian entre el conocimiento y la comunidad más allá del alcance de la infraestructura misma de la información.

Uno de los aspectos mencionados como preocupantes de la SI, hace referencia a la exclusión social, siendo una responsabilidad fundamental de la BP el contribuir de manera activa a garantizar el acceso a la información al ciudadano para que se pueda en igualdad de condiciones ejercer la ciudadanía, concepto que se desglosará más adelante cuando se aborde el compromiso social de la BP. La exclusión social se puede entender (Aabo, 2005) como el resultado para un individuo de no poder participar de la vida económica, social o política y que se relaciona de manera automática con la pobreza. La participación e inclusión social en la SI presuponen la instrucción y el acceso a los recursos de la información, la capacidad de acceder, de adaptar y de crear un nuevo conocimiento usando TIC.

Todo lo anterior significa simplemente que la BP dentro de la SI, continua siendo una institución para la comunidad, que su espacio físico continua siendo vigente como punto de encuentro, que una de sus funciones fundamentales es la alfabetización funcional y el acceso libre a la información a través de las mejores TIC con que cuente y debe construir hacia la democratización de la sociedad. El siguiente concepto, construido por un grupo de bibliotecarios, tomando como base diferentes posturas y manifiestos, resume lo que se podría considerar un concepto de la BP moderna dentro de la SI:

La biblioteca pública es mucho más que el lugar donde se guardan los libros (Tellez T., 2007) y en el que se realizan las tareas escolares. Debe ser el sitio de encuentro, el lugar amigo, el escenario donde se proyecte el desarrollo de la región, el punto de conexión de la localidad con el resto del mundo, el centro desde donde se genera el crecimiento personal de los habitantes y por ende, el cambio social.

La biblioteca pública contemporánea se erige como el primer centro de información local, portal de acceso a la información que las tecnologías ponen a nuestro alcance, centro de actividades culturales, espacio de identidad que estimula los valores de interculturalidad, solidaridad, participación y lugar de convivencia y encuentro.

Aunque el interés en este documento, no pretendía en un principio llegar hasta los servicios de la BP, tradicionales o novedosos dentro de una SI, si vale la pena hacer referencia a la propuesta de la Comisión Europea quien sugiere como nuevos servicios dentro de una SI para la BP, los siguientes:

- Acceso a catálogos en línea, OPAC.
- Acceso a material no impreso (préstamo de nuevos medios, equipos de trabajo multimedia, Internet)
- Oportunidades de formación (seminarios, surfing en Internet, introducción a Windows, instrucción y asesoramiento personalizado)

- Acceso a distancia (catálogos, sistemas de pedidos, boletines de noticias)
- Nuevos servicios de información (información para la colectividad: cultural, política, social, mercadeo de trabajo, Información empresarial, asesoría sobre información: búsqueda, selección, valor añadido)
- Servicios especiales (discapacitados, minorías culturales, etc.)

No se puede cerrar este aparte sin mencionar la Declaración de Lyon, por dos razones: la primera por que compromete a las unidades de información estrechando el vínculo entre su función propiamente democrática y el acceso a la información y segundo por la pertinencia frente a este proceso investigativo, en donde prácticamente recoge toda la propuesta de relacionar las funciones de la BP, las nuevas necesidades de información de la sociedad y el propósito esencial de democratización que se le ha conferido. Podría parecer repetitiva la declaración. Sin embargo su importancia está dada en el llamado que se hace a todos los miembros de las Naciones Unidas para promover el desarrollo sostenible y las sociedades democráticas.

Refiriéndose a varias instituciones y organizaciones dentro de las cuales están las bibliotecas, dice la Declaración (IFLA. LAC. Latin America and the Caribbean Section., 2014) que estas tienen la capacidad y recursos para ayudar a los gobiernos, instituciones e individuos a transmitir, organizar, estructurar y comprender la información que es importante para el desarrollo. Es claro de acuerdo con el discurso que se ha presentado hasta aquí, que no es muy cierto que las BP tengan los recursos, por el contrario, son las instituciones culturales, las primeras en sufrir recortes y ser las primeras víctimas de las crisis económicas de los países. En el caso Latinoamericano, son las instituciones con menos recursos y continuidad dentro de los aparatos estatales. Aun, afirma la declaración que este apoyo a los gobiernos puede realizarse de la siguiente manera:

- Ofreciendo información sobre los derechos fundamentales, servicios públicos, medio ambiente, salud, educación, oportunidades laborales y gasto público que apoye a las personas y comunidades locales para orientar su propio desarrollo.
- Identificando y centrando la atención sobre las necesidades y problemas que sean relevantes y urgentes entre la población.
- Vinculando a las partes interesadas más allá de las barreras regionales, culturales y de otro tipo para facilitar la comunicación y el intercambio de soluciones para el desarrollo que puedan adaptarse para conseguir un mayor impacto.
- Preservando y garantizando el acceso constante del público al patrimonio cultural, a los registros gubernamentales y a la información por medio de la gestión de bibliotecas y archivos nacionales y de otras instituciones del patrimonio público.
- Proporcionando foros y espacios públicos para una mayor participación y compromiso de la sociedad civil en la toma de decisiones.
- Ofreciendo formación y desarrollo de habilidades que ayuden a las personas a acceder y comprender la información y los servicios que les sean más útiles.

2.3.2. Compromiso social de la BP

Asumiendo en esencia que la BP, es un centro de cambio y desarrollo social, este concepto bien podría conducirnos a dos objetivos de la misma, interactuantes entre sí, que son: la BP como intermediaria democrática y como generadora de capital social.

Desde la primera proposición la misión de la biblioteca pública es el desarrollo de sociedades democráticas y la ciudadanía informada, entendiendo por ciudadano “El habitante de las ciudades o estados modernos, que es sujeto de derechos políticos y que interviene, ejercitándolos, en el gobierno del país...implica el ser ciudadano, de una parte, sumisión a la autoridad y a la ley, de otra, ejercicio de derecho.” (Del Campo, Marsal, & Garmendia, 1976) Significa por tanto, ser ciudadano políticamente responsable, lo que en la cultura sueca se ha denominado el “civicsness” (Johansson, 2004) espíritu que se explica en tres propiedades: racionalismo crítico (capacidad de desempeñar varios roles y la comprensión del razonamiento de los otros), la obediencia civil (obediencia a las leyes) y la solidaridad (empatía hacia los con-ciudadanos). En otras palabras, la BP actuando como intermediario, debe facilitar al individuo su participación y convivencia como ciudadano político⁷.

También conduce al desarrollo de sociedades democráticas el papel que desempeña la BP como intermediario entre los políticos y los ciudadanos, entre el gobierno y éstos, tradicionalmente los medios de comunicación han funcionado como diseminadores y escrutinadores de los asuntos gubernamentales y de todos los asuntos. Sin embargo, los medios están siendo afectados por la publicación en Internet de los documentos que difunden la política pública, actuando este último como un simple facilitador. De tal manera que la BP debe ser el organismo por excelencia que difunda los documentos que registran las políticas públicas entre los conciudadanos.

Sin embargo, en esta relación que se establece entre BP e instituciones gubernamentales, ellas deben entrar en un área cuidadosa en donde problemas democráticos como la igualdad, la transparencia, el tratamiento, la accesibilidad, la participación a la comunidad, acceso a documentos pertinentes a la gestión pública

⁷ Se entiende la política en este entorno como los procesos, acciones e instituciones que definen polémicamente un orden vinculante de la convivencia que realice el bien público, en cuanto se centra este análisis como una forma de conducta humana, presenta las siguientes características: a) es una actividad libre no sujeta a normas jurídicas, es una acción creadora, fuente de cambio y de innovación b) es una actividad polémica, pugnan por nuevas decisiones c) Es unión que se establece cómo poder normativo, sea vinculante (desde el poder) o social (desde afuera), d) se orienta hacia la realización de fines y la selección de medios para alcanzarlos.

deben hacer parte de la misión facilitadora de la primera; simbiosis que puede tornarse comprometedor y sensible si se tiene en cuenta que las BP dependen de consolidar estos recursos públicos (información) en donde debe mantener la objetividad y la neutralidad y en ocasiones no han podido resistirse a las presiones gubernamentales y han tenido que ceder sus principios ante éstas (para mayor ilustración pueden verse los casos de (EBLIDA,2002) cuando en el sur de Francia los extremistas derechistas, empezaron a dictar políticas para las bibliotecas públicas o recientemente en EE.UU. en donde hace unos años el “acto del patriota americano” (SFPL.)permite violaciones de confidencialidad y seguridad sobre los datos y operaciones de los usuarios de la biblioteca pública. Es decir, la intermediación que se establece entre la BP y los organismos gubernamentales, conlleva en sí misma un peligro al cual debe estar atento la biblioteca, teniendo en cuenta que se debe primordialmente a sus usuarios/ciudadanos.

Es claro hasta aquí, que la BP debe consolidarse como un intermediario que facilita al individuo su convivencia como ciudadano y que propende por el desarrollo de relaciones horizontales que consoliden el capital social; es conveniente traer el comentario de Betancurt (1997) quien propone que la gran responsabilidad de la BP, como organización líder de la sociedad, es rescatar, afianzar, promover y registrar los valores y las manifestaciones culturales de la comunidad, de lo contrario, tal y como lo precisa un artículo del Excelsior de México (1991) “el alma cultural de nuestra sociedad correrá el gran riesgo de quedar sepultada por los nuevos espejismos de la modernidad y sus derivados simbólicos parasitarios de ésta nueva fase del desarrollo de la sociedad capitalista internacional”

La función democratizadora de la BP, es necesario entenderla no solo desde la transferencia de la información, también desde el mismo espacio, Aabo (2005) sugiere que la democracia presupone los lugares de reunión en donde nos enfrentan con otros valores e intereses que no son nuestros y los aceptamos como legítimos. Necesitamos una clase de lugar de reunión en donde uno puede satisfacer las necesidades de socialización a través de diversas culturas, de

intereses, de generaciones y de pertenencia social. Es claro que el autor no hace referencia necesariamente al espacio físico, también puede entenderse como el espacio virtual.

El compromiso social de la BP, depende en gran medida de enfrentar la realidad del fenómeno mundial, de entender los diferentes intereses de los nuevos usuarios y de buscar estrategias que intermedien entre esas nuevas formas de acceder a la información y al conocimiento y el usuario, haciendo especial énfasis en dos grupos de la población que han pasado desapercibidos en muchos propósitos de la BP, los adultos mayores y los adolescentes. La información requerida por los individuos cambia en la medida que cambian esos individuos, los adultos mayores por ejemplo, requieren de acuerdo con un estudio realizado en el Reino Unido, lo que Mulling ha llamado “eventos de la vida”, enfocándose sobre cinco áreas específicas las cuales requieren información: seguridad social, salud, alojamiento, cuidados de la casa y servicios de apoyo para ellos (Kendall, 1996); en el caso de las bibliotecas inglesas por ejemplo, se evidencia un incremento en las colecciones de reminiscencias, fundamentalmente para responder a las necesidades de estos adultos mayores.

El adolescente, siendo un segmento de usuarios bastante complicado por sus características y conductas actuales, es sin embargo clave en la perdurabilidad y permanencia de la BP, en la medida que su futuro más cercano los propone como el segmento más arrollador. La importancia de los adolescentes dentro de nuestras estructuras de usuarios actuales está dada en la medida que si no ha habido un modelo de conducta temprano establecido, en adelante será muy difícil devolverlos, aún como adolescentes más viejos.

Rivkah Sass, coordinador de la biblioteca de Pórtland, citado por Cook (2005) dice que las bibliotecas públicas están empezando a marchitarse cuando aparecen en el decimoprimer lugar como alternativa de información para los jóvenes. La investigación de Benton realizada en Sprigfield, Missouri, sugiere que la biblioteca pública debe concentrarse en estrategias de mercadeo para atacar el “factor de

frialdad” el cual consiste básicamente en no escuchar a los jóvenes. La adolescencia quiere oportunidades de trabajo comunitario y voluntario, pero las bibliotecas necesitan eliminar reglas restrictivas, la mayoría de jóvenes respondió al estudio con la imagen de la biblioteca como un lugar que guarda libros, que tiene mesas largas, solteronas remilgadas que dirigen y exigen un comportamiento con decoro, ellos quieren espacios que inviten, áreas para adolescentes, servicios de restaurante, etc. La biblioteca se debe enfocar en aspectos sociales de la vida del adolescente en lugar de ayudarlo simplemente con sus tareas.

James Mc Neal (Cook, Parker, & Pettijohn, 2005) profesor de mercadeo de la Universidad de Texas, hablando de los adolescentes tempranos dice que “ellos tienen más mercado potencial que cualquier otro grupo demográfico simplemente porque ellos tienen todas sus compras delante de ellos, si la biblioteca pública no ha reforzado los atributos positivos que tiene la adolescencia, ellos encontrarán diferentes alternativas de cumplir sus necesidades”.

Podríamos seguir mencionando todos los segmentos de públicos a los que se debe desde su función democrática la BP, pero seguramente no terminaríamos y nos alejaríamos del propósito elemental de este contexto. Lo que sí es claro dentro del mismo, sobre todo en el caso latinoamericano, es la displicencia de la BP hacia ese público que requiere y demanda con urgencia de sus servicios y recursos, público que reafirma y consolida el propósito democrático de las BP; hablamos de las personas en situación de discapacidad, privados de la libertad, enfermos, tercera edad, población en situación de desventaja, desplazados por la violencia, etc.

Por otro lado, es necesario desde el compromiso social, evaluar el papel de la BP en la desinformación que se crea en un proceso de desarrollo y que es según Suaiden (2002) un factor decisivo en el proceso de exclusión social. La desinformación afecta esencialmente a las clases menos favorecidas influyendo en el proceso de desarrollo de la ciudadanía, la desinformación puede significar la falta de información, que es la información incorrecta, la manipulación de la información,

todo esto lleva a la formación de una sociedad incapaz de discernir, criticar y, consecuentemente, tomar decisiones favorables para su propio desarrollo.

Ahora bien, desde la ciudadanía digital, la BP se encuentra enfrentada dos retos principales. Por un lado, si se quiere contribuir a la consolidación de una democracia en la sociedad virtual, debe afrontar el desarrollo de competencias digitales, como las mencionadas por Cobo Romani (2009), llamadas por el tipos de alfabetismo requeridos, como la e-Conciencia, Alfabetismo Tecnológico, Alfabetismo Informacional, Alfabetismo Digital y el Alfabetismo mediático. El segundo reto es la generación de contenidos tan poco abordada desde este punto por la literatura. Los recursos electrónicos (bases de datos, e-libros, etc.) responden a una lógica productiva y comercial, con un alto sentido financiero, es decir, los productores lo que hacen es organizar información a la cual deben sacar el mayor provecho posible, situación que continua abriendo la brecha digital afectando a los más desfavorecidos, que no entran en este círculo económico- productivo y que por tanto ahondan su distancia frente al acceso a la información, es decir cada día más alejados del desarrollo,

Es importar cerrar este debate, precisando que el discurso esencial de la BP desde su compromiso social, se resume en su propósito democratizador y es el eje central y fundamental de esta investigación

2.3.3. Infraestructura de la Biblioteca Pública

Se hace necesario dentro de este contexto teórico, algunos elementos que contribuyan a tener un marco general de la biblioteca pública y a su vez permitirán fundamentar el análisis y la interpretación de la información obtenida de la comunidad. Estos se resumen como funciones, servicios, programas, colecciones, espacios y talento humano de la BP:

2.3.3.1. Funciones de la BP

La consecución de los objetivos se debe lograr mediante la ejecución de varias funciones. Para poder satisfacer las necesidades de la comunidad, teniendo en cuenta el conocimiento que de ella se tenga, la biblioteca debe tener en cuenta varias funciones como son:

- Recopilar y organizar información adecuada, oportuna, actualizada y pertinente
- Difundir la información para que los usuarios conozcan los recursos bibliográficos y las actividades que realiza.
- Incentivar y cultivar programas y actividades para la comunidad.
- Facilitar servicios, en lo posible utilizando todos los recursos con el fin de satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios.

Para que esto se cumpla, la IFLA/UNESCO (2001, pág. 31), recomienda que se deba tener en cuenta algunos elementos importantes como por ejemplo:

- Identificar a los posibles usuarios.
- Analizar las necesidades de los usuarios.
- Crear servicios para grupos y personas.
- Elaborar políticas de atención al cliente.
- Promover la educación de los usuarios.
- Cooperar y compartir los recursos.
- Crear redes electrónicas, garantizar el acceso a los servicios y proporcionar edificios

2.3.3.2. Colecciones

El desarrollo de la colección es imprescindible para ofrecer los servicios de una biblioteca. Tardón (1998) señala que en las prioridades de la biblioteca, las colecciones están antes que el personal, los servicios y las instalaciones, pues

cualquier deficiencia puede subsanarse con el tiempo, salvo no adquirir los documentos cuando están disponibles.

En este sentido, la biblioteca pública debe tener disponibilidad de recursos de información en diversos y suficientes formatos en todas las áreas del conocimiento, tanto que satisfagan las necesidades de educación, como de entretenimiento y de formación, sin distinción alguna, para lo cual es preciso que la unidad de información conozca las necesidades, los intereses y el entorno en el que se encuentra involucrada.

Desde las BP de Brasil, (Ministerio de Cultura Brasileño (Brasil). CCAA Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010) Se propone tener presente algunos instrumentos auxiliares para la selección, como:

- Sugerencias de lectores, profesores y especialistas.
- Visitas a librerías para conocer las novedades y lanzamientos de editoriales.
- Consulta a catálogos de editoriales y distribuidoras.
- Lectura de lanzamientos literarios de periódicos y revistas.
- Análisis de estadísticas de préstamos en otras bibliotecas públicas.

Una biblioteca pública debe tener materiales básicos que interesen a la comunidad. Son necesarios, entre otros:

- Libros informativos, que sirven de consulta y desarrollo de trabajos de profesores, estudiantes e investigadores.
- Libros de referencia, como diccionarios y enciclopedias tanto de lengua nacional como de lengua extranjera, atlas, bibliografías, biografías, guías turísticas, almanaques, anuarios, códigos, leyes, etc.

- Libros recreativos, de carácter cultural y de entretenimiento para personas de todas las edades, como son los de literatura nacional e internacional y de todos los géneros.
- Material de información local.
- Libros y otros materiales relacionados con temas de actualidad.
- Material especial, como revistas, periódicos, folletos, mapas, filmes, fotografías, diapositivas, DVD's, CD's, casetes, entre otros, de igual forma material para los limitados visuales, tales como libros en formato braille y macro tipos y CD's con grabaciones documentales, literarias, musicales y de diversas áreas según sus intereses.

Al igual que los materiales físicos, los materiales electrónicos se consolidan como una fuente de enriquecimiento de las colecciones inigualables. Los recursos electrónicos o recursos virtuales deben considerarse desde dos orígenes. Por un lado la oferta del mercado que se hace presente con infinidad de e-libros, bases de datos de resúmenes, de texto completo, revistas electrónicas, etc. y por otro lado el material que se genera como contenidos producto de la biblioteca, bien directamente o a través de terceros en donde se enriquecen las bibliotecas virtuales con esta producción de contenidos. En cualquiera de los dos casos, nos encontramos en procesos de formación, es decir, el negocio para los productores aún está inventándose y apenas empiezan a salir al mercado bases de datos de libros electrónicos para bibliotecas y no para usuarios finales.

La adquisición de recursos virtuales o electrónicos para las BP, revierten especial cuidado en su selección, teniendo en cuenta los repositorios, condiciones de uso,

como los sustentos para su evaluación. Los mismos, como es previsible van dirigidos a un uso electrónico en Línea, de tal forma que pueden acceder sus usuarios, otros usuarios, solo aquellos registrados en la biblioteca, etc. es decir, son condiciones tanto de compra como de uso que deben ser contemplados, para no terminar absorbida por las presiones del mercado y posiblemente atado a un proveedor, que todavía no sabe lo que venda o en el peor de los casos haciendo un daño a la biblioteca adquiriendo materiales que no son los más pertinentes.

2.3.3.3. Espacios

Si bien es cierto que para que los usuarios accedan a la información, el mejor medio son los servicios y programas que debe tener una biblioteca, estos no se pueden ofrecer si las instalaciones de la biblioteca no son adecuadas. El edificio debe tener ciertas características que permitan que sus usuarios se sientan a gusto y sientan deseos de regresar, no por obligación sino por placer.

Andrew McDonald, (2006) recurriendo a expertos en el tema como Faulkner Brawn, B.L Fox, Dowlin, sugiere algunas características que deben tener los espacios de las bibliotecas

- Funcional
- Adaptables
- Accesibles
- Variado
- Interactivo
- Propicio
- Ambientalmente adecuada
- Seguro y protegido
- Eficiente
- Adecuado para tecnología de la información

Si bien no es el objetivo extendernos en este tema, es importante recomendar los manifiestos y documentos más importantes que apoyan con sus normas, sugerencias, parámetros, indicadores, etc. el diseño y construcción de edificios para bibliotecas, así:

- La Dirección de Bibliotecas Públicas de la Biblioteca nacional de Venezuela (1998) ha determinado las características de sus bibliotecas y definido algunos de los estándares que requieren para el entorno específico, la normatividad y los diversos aspectos que integran un proyecto arquitectónico para biblioteca.
- Las Pautas Pulman (Comisión Europea, 2003), que principalmente se enfocan al área de los servicios y al entorno europeo, contienen un apartado especialmente enfocado a los requerimientos del espacio físico con especial énfasis en los discapacitados.
- En las Pautas de la Biblioteca Pública de Ontario (Slater, 1999), se presentan dos aspectos especiales: la superficie media por persona y el tamaño del edificio determinado por los componentes principales
- Desde la escuela de arquitectos de Barcelona, (Romero, 2001) se nos presenta un proyecto de recomendaciones, sumamente completo sobre la arquitectura y la construcción e bibliotecas. Documento interesante en la medida que fue construido entre arquitectos y bibliotecarios, contempla las normas de construcción fijadas por la Diputación de Barcelona para el servicio de bibliotecas
- Los australianos, permiten tener un referente, tal vez de los más completos, sobre todos los ejes de desarrollo de las BP. (Australia. Australian Library and Information Association and the ALIA Public Libraries Advisory Committee, 2011)

2.3.3.4. Talento Humano

El personal de la biblioteca es parte esencial para el correcto y eficaz funcionamiento de cualquier organización. “El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados”

Todos los funcionarios de una biblioteca deben tener cualidades y habilidades que les permitan desempeñar sus funciones con eficiencia y efectividad. Entre otras, deben tener habilidad para comunicarse, conocimiento de los recursos y cómo acceder a ellos, capacidad para comprender las necesidades de los usuarios, respeto a los principios del servicio público, habilidades para identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión del servicio, aptitud para el trabajo en equipo, amplia formación cultural, disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan, imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas.

Aunque el personal bibliotecario es parte primordial, no es suficiente para suplir las necesidades de la biblioteca; se requieren además de la asistencia de otros colaboradores, ya sean profesionales, técnicos o auxiliares. En este caso, también hay que tener en cuenta el personal administrativo, el personal de vigilancia, de aseo, de mantenimiento, de sistemas, de difusión, de reprografía, conductores, entre otros. Esto también va ligado al presupuesto, el tamaño y los requerimientos de la biblioteca.

2.3.4. Programas y servicios de las BP

Para que las bibliotecas cumplan con sus funciones básicas, deben desarrollar programas, actividades y servicios de acuerdo con las expectativas y necesidades e intereses de sus diferentes usuarios, es necesario también conocer las características de la comunidad y pensar en las personas que tienen limitaciones físicas y no pueden acceder a los servicios que estas ofrecen.

La implementación de los programas dentro de las BP en la mayoría de los casos dependen de los recursos económicos, físicos y humanos con que se cuente. Las BP pueden tener tantos programas y servicios que estén al alcance de sus recursos, de las necesidades de los usuarios y de la creatividad, considerando siempre su misión, finalidad y funciones.

La Biblioteca Luis Ángel Arango propone como programas básicos de la BP, los siguientes:

- Fomento de la lectura y la investigación. Facilitar el desarrollo de la investigación y proponer a la comunidad estrategias y servicios que contribuyan a crear comportamientos lectores.
- Difusión y promoción de la biblioteca: dar a conocer los servicios que ofrece a sus usuarios.
- Fomento y divulgación cultural: realización de actividades culturales que permitan la participación de la comunidad.
- Formación de usuarios. La biblioteca ha de tener un programa permanente para formación de los usuarios. A través de él podrá elaborar guías o manuales, que expliquen cómo consultar la biblioteca, los materiales que posee y los servicios que ella presta a los usuarios y trabajarlas a través de charlas, talleres, exhibiciones.
- Extensión bibliotecaria. Como su nombre lo indica, es una extensión de la biblioteca a lugares de difícil acceso y a poblaciones en situación de desventaja.

Servicios. Los servicios de las bibliotecas públicas deben estar creados para satisfacer las “necesidades de información” de personas de todas las edades; personas con necesidades especiales, por ejemplo de cultura y costumbres diferentes, discapacitados visuales, sordos o minusválidos; presos, enfermos o que

vivan en lugares de difícil acceso; así como también las entidades públicas y privadas que se relacionan de cierta forma con la biblioteca.

Más que definir los servicios, se realizó un muestreo general en diferentes bibliotecas del mundo, para mostrar los servicios generales de biblioteca pública que se prestan en ellas y poder realizar un inventario general que seguramente representará gran valor en la etapa de análisis de información. Se buscó contar con bibliotecas de diferentes áreas geográficas, variados tamaños, estructuras. Entre las bibliotecas públicas revisadas, vale la pena destacar las presentadas en la siguiente tabla

Tabla 2 Bibliotecas públicas exploradas.

BIBLIOTECA	PAIS	DIRECCION ELECTRONICA
(Biblioteca Pública del estado en Ciudad Real)	España	http://reddebibliotecas.jccm.es/intrabibl/index.php/inicio-bpe-cr
(Red de bibliotecas públicas de Andalucía)	España	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/red-bibliotecas-publicas-andalucia.php
(Biblioteca de la Coruña)	España	http://rbgalicia.xunta.es/coruna/
(Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte, s.f.)	España	http://www.bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaSalamanca/es/Plantilla100Detalle/1284353878191/_/1284225867679/DirectorioPadre
(Biblioteca pública de Bremen)	Alemania	http://www.stabi-hb.de/About-us.html
(Bibliotecas Ciudad de Buenos Aires)	Argentina	http://www.buenosaires.gob.ar/cultura/bibliotecas
(Biblioteca de Melbourne, s.f.)	Australia	http://www.melbourne.vic.gov.au/MelbourneLibraryService/Pages/MelbourneLibraryService.aspx
(Biblioteca Parque Estadual Rio de Janeiro)	Brasil	http://www.cultura.rj.gov.br/espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe
(Richmon public library)	Canadá	http://www.yourlibrary.ca/content.cfm?lev1=117
(Bibliotecas Públicas de Medellín.	Colombia	http://www.comfenalcoantioquia.c

Comfenalco)		om/Bibliotecas.aspx
(Biblioteca Pública Piloto de Medellín)	Colombia	http://www.bibliotecapiloto.gov.co/
(Red Capital de bibliotecas de Bogotá.)	Colombia	http://www.biblored.edu.co/
(Red de Bibliotecas del Banco de la República.)	Colombia	http://www.banrepcultural.org/blaa
(New York Public Library)	Estado Unidos	http://www.nypl.org/
(San José Public Library)	Estados Unidos	http://sfpl.org/index.php?pg=040000002
(Austin Public Library)	Estados Unidos	http://library.austintexas.gov/
(San Diego Public Library)	Estados Unidos	http://www.sandiego.gov/public-library/
(Miami Dade Public Library System)	Estados Unidos	http://www.mdpls.org/
(Bibliothèque publique d'information (BPI))	Francia	http://www.bpi.fr/Inicio-bpi?bpisite%3Dwww.bpi.fr
(Biblioteca pública de Santiago)	Chile	http://www.bibliotecasantiago.cl/
(Russian State Library)	Rusia	http://www.rsl.ru/en
(Stockholms Stadsbibliotek, s.f.)	Suecia	https://biblioteket.stockholm.se/lanaguage/other-languages-andraspr%C3%A5k/espa%C3%B1ol-spanska

Permite el acceso a la información que de manera individual o colectiva y en cualquier soporte se encuentre en las instalaciones de la biblioteca o a domicilio.

Tabla 3. Los servicios de la Biblioteca Pública

Los servicios en las Bibliotecas públicas	
SERVICIOS FÍSICOS: hace referencia a los servicios que pueden ser solicitados, reservados o referenciados desde la web, pero el servicio en sí mismo es presencial.	SERVICIOS WEB: son aquellos servicios a los cuales se accede usando internet, también incluye los servicios parciales, es decir, los servicios que se utilizan desde la web en el espacio físico de la biblioteca y fuera de ella.
Acceso al catálogo desde sus espacios	<p>Permite revisar el material que tiene la biblioteca en un software bibliográfico, y con esto se puede consultar, solicitar préstamos, hacer reservas, renovar préstamos, hacer sugerencias de material.</p> <p>Este es un servicio que se presta con un recurso web, y se puede acceder fuera de la biblioteca, desde cualquier parte del mundo.</p>
Afiliación /asociación	<p>Es un servicio que pretende poner a disposición de las personas que se asocien, los materiales bibliográficos que se encuentran en la biblioteca con la posibilidad de llevarlos en calidad de préstamo externo. La biblioteca les proporciona un carnet o tarjeta que los identifica como usuarios afiliados o socios. Al afiliarse a la biblioteca, los usuarios tendrán beneficios como: préstamo externo de material, hacer reservas por el catalogo en línea, recibir descuentos en diferentes establecimientos y eventos.</p>

<p>Préstamo de material</p>	<p>Este servicio le permite a los usuarios retirar el material de la biblioteca en la modalidad de préstamo según políticas de la biblioteca, es decir, afiliación, tipo de material, tiempo de préstamo, etc. El servicio de préstamo se puede solicitar en las instalaciones de la biblioteca o para envío por correo certificado, este último se solicita telefónicamente.</p>	<p>Préstamo de libros electrónicos y audiolibros</p>	<p>La biblioteca ofrece el servicio de préstamo de libros y audiolibros electrónicos para disfrutarlos en casa. El préstamo se realiza con los dispositivos especiales para la lectura de este tipo de material, y se prestan por periodos de tiempo establecidos por la biblioteca con las opciones de reservar y renovar el préstamo. Otra opción de préstamo es que el usuario pueda acceder a un repositorio donde se encuentra el material para consulta según condiciones de la biblioteca.</p>
<p>Préstamo interbibliotecario</p>	<p>Es un servicio de cooperación entre bibliotecas que tiene como finalidad compartir recursos bibliográficos. Entre diferentes instituciones bibliotecarias se solicita el material que el usuario está buscando teniendo en cuenta que dicho</p>	<p>Conmutación bibliográfica</p>	<p>Servicio que facilita la localización y obtención de documentos (artículos de revistas, capítulos de libros)</p>

	<p>material no se encuentra en la biblioteca a la cual consulta el usuario y esta actúa como intermediaria para obtener el material y que el usuario lo pueda utilizar.</p>	<p>que no se encuentran en la biblioteca. Es un servicio de cooperación con otras bibliotecas o instituciones especializadas nacionales e internacionales, sirve para intercambiar archivos por vía electrónica o física.</p>
<p>Acceso a Internet</p>	<p>Suministra acceso gratuito a internet bien sea por banda ancha o por Wi-Fi, teniendo encuentra políticas de acceso y restricciones por parte de la biblioteca. Este servicio se presta como apoyo a las actividades académicas e investigativas que los usuarios realizan.</p>	
<p>Referencia y orientación a los usuarios</p>	<p>Es la ayuda directa del personal de la biblioteca a las personas que buscan información con cualquier finalidad, para que la información que necesitan sea fácil de conseguir; así como también se brinda ayuda con el uso y manejo del catálogo, organización de la colección, espacios, servicio y con el contenido de los materiales. (Mejia, Leon, & Becerra, 1990)</p>	<p>Referencia virtual</p> <p>Los usuarios se comunican con un referencista para recibir orientación en la búsqueda de información, uso de los servicios y recursos de la biblioteca. Este servicio se presta mediante chat en tiempo real o gestión de solicitudes</p>

		<p>por medios electrónicos (correo electrónico y software desarrollado para referencia virtual, entre otros).</p>
<p>Visitas guiadas</p>	<p>Son los recorridos que se hacen dentro de la biblioteca para conocer sus espacios, colecciones, servicios y recursos. Las visitas son realizadas por personal de la biblioteca quien brinda una guía para que el usuario se desenvuelva en los espacios de la biblioteca.</p> <p>Visita virtual</p>	<p>La visita permite recorrer los espacios físicos de la biblioteca tanto interiores como exteriores en 360°, se puede ingresar a diferentes ambientes como salas de lectura, depósitos, servicios técnicos, etc., tiene la opción de ampliar y apreciar detalles de la biblioteca.</p>
<p>Servicio de alerta</p>	<p>Corresponde al envío por correo electrónico y mensajes de texto SMS, información referente a las últimas adquisiciones de material y novedades de diferentes temáticas, tanto de material bibliográfico como de</p> <p>RSS (Really Simple Syndication)</p>	<p>Servicio vía web que ofrece al usuario la posibilidad de recibir notificaciones de artículos publicados, recordatorios, mensajes con actualizaciones de material. Es una herramienta que usa la biblioteca para que los</p>

publicaciones seriadas, audiovisuales, material sonoro, actividades de la biblioteca y noticias de interés.

usuarios reciban información actualizada y se suscriban a herramientas que permiten agregar contenidos según los intereses particulares.

Diseminación selectiva de información – DSI

Este servicio permite a los usuarios mantenerse informados y actualizados sobre temas específicos de textos, publicaciones seriadas y diferentes materiales, según necesidades puntuales de investigación. Hace referencia al suministro periódico de información especializada según perfiles de usuarios por medios electrónicos (correo electrónico).

La biblioteca cuenta con espacios dispuestos para la realización de diferentes eventos y actividades en la

Alquiler/préstamo de auditorios y salas	modalidad de alquiler o préstamo de auditorios, salas y salones, para grupos, instituciones o personas interesadas en aprovechar los espacios de la biblioteca.	
Reprografía	Servicio prestado a los usuarios que necesitan llevarse la información a su casa pero no pueden hacerlo porque el libro es de referencia o es único, por lo tanto, la biblioteca le da la opción al usuario de reproducir la información que solicita, teniendo en cuenta la normatividad de derechos de autor. Con servicios como: fotocopiado, digitalización y microfilmación.	Envío de documentos en línea Envío de documentos por correo electrónico según las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta los derechos de autor. Se envían artículos de revistas, libros, imágenes, y demás material que por tamaño del documento permita enviarse por este medio.
Uso y alquiler de computadores	Se ofrecen equipos de cómputo con aplicaciones ofimáticas e internet para que los usuarios puedan realizar documentos, leer, consultar información, guardar información, con tiempos establecidos por la biblioteca, es decir, con turnos.	
	Con este servicio se pone a disposición de los usuarios el material que la biblioteca administra para su uso, les	Le permite a los usuarios acceder a la página web de la biblioteca para consultar

<p>Servicio de consulta</p>	<p>permite acceder a las diferentes colecciones en espacios específicos para este fin.</p>	<p>Servicio de consulta en línea las colecciones digitales y electrónicas desde cualquier parte del mundo, disminuyendo las restricciones geográficas para consultar material de la biblioteca, puede consultar: libros digitales, bases de datos, imágenes, archivos sonoros, exhibiciones en línea, videos, y demás material.</p>
<p>Formación de usuarios:</p>	<p>La biblioteca permite a los usuarios adquirir competencias y habilidades para usar los servicios, recursos que ofrece y la información que necesita el usuario. Este es un servicio que busca entrenar a los usuarios en el acceso, uso, evaluación y selección de los recursos de información tanto en formato físico como en recursos web, según necesidades y requerimientos de los usuarios, también conocidos como alfabetización informacional.</p>	
<p>Club amigos de la biblioteca</p>	<p>Formación de futuros formadores para que promuevan los recursos, servicios, espacios y materiales disponibles en la</p>	

	<p>biblioteca. Se crean grupos de jóvenes interesados en ser partícipes apoyando la labor de la biblioteca.</p>	
<p>Inducción a la biblioteca</p>	<p>Corresponde a la orientación y capacitación de los servicios, colecciones, organización de materiales, recursos informáticos, reglamento, uso del catálogo, horarios de atención, infraestructura y demás información que la biblioteca considere importante para suministrar a los usuarios, para que tengan un panorama general de lo que encontrarán en la biblioteca.</p>	
<p>Alfabetización informática</p>	<p>Se enseña a los usuarios el uso básico del computador (hardware y software) y el manejo básico de aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.).</p>	
<p>Servicio de información a la comunidad – SIC/SIL:</p>	<p>La biblioteca asiste a las personas o grupos en la solución de problemas de la vida diaria, se centraliza sobre los problemas que las personas poseen relacionados con trabajo, salud, vida familiar, derechos, acceso a vivienda, etc... (Mejia, Leon, & Becerra, 1990, pág. 116)</p>	<p>SIL- Digital</p> <p>Se puede acceder a páginas web que contienen información de interés relacionadas con salud, empleo, viajes, educación, entretenimiento, negocios, gobierno en línea o trámites como: pago de impuestos, subsidio de vivienda, inscripciones,</p>

		legalizaciones, denuncias, consultas, etc.; directorio de interés local.
Quejas y sugerencias	Espacio de participación a través del cual se establece un canal de comunicación entre la biblioteca y los usuarios en cuanto a quejas, sugerencias y requerimientos, acerca de los servicios, recursos, físicos, humanos, tecnológicos y actividades que se prestan en la biblioteca.	Quejas y sugerencias Servicio que presta la biblioteca por medio de la página web, para que los usuarios formulen quejas, sugerencias e inquietudes sobre el funcionamiento de los servicios y recursos que ofrece.
Clasificados	Los usuarios pueden obtener y/o proporcionar información de interés en cuanto a compra/venta/renta de vivienda, oportunidades de empleo, ofrecimiento de servicios y productos, oportunidades de negocio, cursos y talleres dictados fuera de las instalaciones de la biblioteca	Clasificados Servicio prestado por medio de la web para que los usuarios conozcan y publiquen información de interés en torno a temas como: vivienda, empleo, cursos, etc.
Programas de promoción de la lecto-escritura:		
	Fomentar la lectura en diferentes públicos de diversas edades a través de una oferta variada de actividades, en	Es una actividad de lectura virtual en la cual un grupo de

<p>Clubes, tertulias, lunadas, cafés de lectura, etc.</p>	<p>diferentes temáticas y áreas, para aproximar la lectura a las personas, para promover lectores críticos y selectivos, para contribuir al desarrollo del espíritu observador del conocimiento por medio de la lectura. El fin de estos clubes es el fomento de nuevos lectores, el disfrute por la lectura, aprovechamiento de las colecciones y el intercambio de puntos de vista.</p>	<p>Ciberclub</p> <p>personas de diferentes edades participan por medio de una aplicación de mensajería instantánea o dejando comentarios en un blog, a horas específicas fijadas con anterioridad, alrededor de un tema, obra o autor. Se genera un espacio de discusión e intercambio de opiniones en torno a la lectura por medios electrónicos.</p>
<p>Presentación de libros y encuentros con el autor</p>	<p>Los escritores presentan sus últimas obras literarias y comparten con las personas que asisten a estos espacios, contando acerca de la realización de las obras. Los asistentes pueden hablar, hacer preguntas y solucionar inquietudes con distintos escritores que la biblioteca invite sobre obras y temáticas en particular.</p>	<p>En la página web de la biblioteca se publican los materiales adquiridos recientemente de todas las colecciones de la biblioteca</p>

<p>Novedades bibliográficas</p>	<p>Es un servicio para divulgar las colecciones de la biblioteca que busca dar a conocer al usuario las últimas adquisiciones de material bibliográfico por temáticas específicas.</p>	<p>Boletín de novedades bibliográficas recomendados en línea</p>	<p>en todos los formatos como: libros, audiovisuales, sonoros, publicaciones seriadas, etc.; estos materiales por lo general se relacionan con temáticas específicas. Adicional se podrán consultar enlaces recomendados a sitios web y recursos electrónicos en aspectos como: recursos para búsqueda y organización de la información, espacios para la creación de comunidades de intercambio social, enlaces de bibliotecas digitales y libros electrónicos, herramientas para compartir y transferir documentos, recursos para crear páginas web., paginas para niños y jóvenes, entre otros recursos.</p>
--	--	---	---

<p>Talleres de lectura y escritura</p>	<p>Taller donde se enseñan técnicas de lectura que le permitirán generar habilidades en cuanto a comprensión lectora, hacer lecturas críticas y analíticas, elaborar apuntes, subrayar textos con ideas principales y secundarias, elaborar resúmenes y esquemas en torno al contenido de la lectura. También se crean textos literarios, académicos y de la vida cotidiana (hojas de vida, derechos de petición, etc.), con el fin de promover la escritura en diferentes contextos. Estas dos actividades se complementan a medida que se van desarrollando con los usuarios.</p>
<p>Servicios de promoción cultural:</p>	<p>Permite a los ciudadanos conocer la herencia cultural y estimular las manifestaciones culturales en la comunidad. La biblioteca ofrece servicios de difusión cultural para recuperar y valorizar la cultura de la comunidad.</p>
<p>Proyección de películas</p>	<p>Presentación de películas con el fin de contextualizar temáticas en particular, luego de visualizar la película el grupo de personas que participa hace un análisis de la misma en torno al tema que se propuso para esta actividad. Permite a las personas intercambiar opiniones, reflexionar e interesarse por el arte cinematográfico.</p>

Nubeteca

Servicio que presta la biblioteca para promover recursos culturales como:

Presentaciones musicales	Actividad en la que se presentan diversos artistas, géneros e instrumentos con el fin de dar a conocer grupos, solistas, compositores y demás personalidades de la música. Adicional a esto, se pretende que las personas participantes a estos conciertos aprecien y disfruten la música.		cine, música, teatro y libros a través de plataformas web seleccionadas y contratadas por la biblioteca. Se brinda un espacio virtual para ver, escuchar, escribir y leer.
Exposiciones	Presentación de obras bibliográficas y artísticas en donde se seleccionan ciertos textos y obras de arte en torno a temáticas particulares, artistas o autores para que las personas las recorran en algunos casos con guías especializados. Las exposiciones sirven como medio de difusión de material bibliográfico, obras de arte, autores, artistas y las instalaciones de la biblioteca.	Exhibiciones en línea	Presentación de páginas web creadas para exposiciones bibliográficas y artísticas las cuales se crean sobre temas específicos que la biblioteca quiere divulgar.
Conferencias y charlas	Espacios donde se reúnen personas para escuchar un debate o exposición sobre un tema en particular, la biblioteca programa conferencias de interés a la comunidad invitando especialistas en los temas que se tratan.	Conferencias en línea	Actualmente bien a través de video conferencia o grabando las conferencia y poniéndolas al público a través de un servicio de video. YouTube
Talleres	Medio que posibilita la formación en actividades específicas que integra teoría y práctica en diferentes	Talleres en línea	Los usuarios tienen la posibilidad de aprender nuevos procesos y

	<p>campos como: artístico, manualidades, recreación, autoformación o diferentes oficios.</p>	<p>actividades por medio de internet en diferentes áreas, con el fin de generar conocimientos que harán parte de su vida académica, profesional, familiar o simplemente por intereses particulares.</p>
<p>Muestras culturales</p>	<p>Presentación y proyección de manifestaciones culturales de la comunidad, que permite intercambiar tradiciones y saberes multiculturales que fortalece el desarrollo de las personas. Se exhiben actividades como: cocina, bazares temáticos, arte escénico, pintura, danza, etc.</p>	
<p>Autoformación</p>	<p>La biblioteca ofrece recursos, materiales y una estructura, todo esto diseñado con el fin de que las personas sean autónomas en su proceso de aprendizaje, por ejemplo: cursos de inglés, computación, preparación de exámenes, cocina, manualidades, finanzas personales, modistería, etc. Este servicio aplica para diversos públicos, es decir, personas con necesidades especiales, jóvenes, adultos</p>	<p>Los espacios de autoaprendizaje que brinda la biblioteca mediante recursos web, permite a los usuarios formarse para favorecer su crecimiento personal y su preparación para mejorar oportunidades</p>

	<p>mayores, niños, inmigrantes, comunidades afro descendientes, entre otros.</p>	<p>de acceso a la cultura, mercado laboral, acceso vida social, etc. Servicio prestado para formación de idiomas, recursos tecnológicos, tutoriales para búsqueda de empleo, entre otros.</p>
<p>Servicios de extensión bibliotecaria:</p>	<p>La biblioteca realiza actividades y promociona los materiales a grupos y comunidades apartadas que no pueden acceder a las instalaciones de la biblioteca.</p>	
<p>Servicio de préstamo masivo</p>	<p>Se presta material a usuarios de distintas entidades, asociaciones e instituciones, este servicio va dirigido a centros escolares, cárceles, hospitales, etc. El material (en diferentes formatos) que se presta, previamente es seleccionado por el grupo de usuarios interesados con asesoría de un bibliotecólogo, el préstamo se hace por lotes de material (cantidad de material que va agrupado) y por periodos de tiempo prolongado (mayor a un mes).</p>	
	<p>Colección de material bibliográfico previamente seleccionado en función de los intereses y necesidades de los diferentes sectores de una comunidad, la biblioteca</p>	

Bibliotecas móviles en lugares no convencionales	<p>móvil se lleva a diferentes puntos de prestación del servicio de la comunidad en buses, trenes, carretas, y en espacios no convencionales como: estaciones de transporte público, parques, plazas de mercado, comedores comunitarios, cárceles, centros de salud, las veredas, etc.</p>
Cajas o maletas viajeras	<p>Servicio en el cual se lleva material (en diferentes soportes) necesario en diferentes materiales de empaque (madera, plástico, lona, etc.) de un lugar a otro para extender las actividades y servicios de la biblioteca en torno a la promoción de la lectura. Este servicio va acompañado de actividades de apoyo didácticas o pedagógicas, para que haya acercamiento de la comunidad con la biblioteca. (Mejía, Leon, & Becerra, 1990, págs. 120-128) Se trata de una estrategia para extender el servicio bibliotecario a aquellas comunidades que no tienen fácil acceso al libro o a las bibliotecas.</p>
Servicios para grupos de usuarios especiales:	<p>Servicio dirigido a personas que por algún motivo no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca. Estos servicios están soportados con recursos tecnológicos, físicos y humanos para que las personas puedan acceder a ellos teniendo en cuenta condiciones de discapacidad, idioma, contexto cultural, dificultades de aprendizaje, etc. Este servicio se presta a personas en</p>

	condición de discapacidad, inmigrantes, adultos mayores, personas con dificultades de aprendizaje.
Talleres de lecto-escritura en braille	Este taller permite ampliar las posibilidades comunicativas de las personas en condición de discapacidad visual, proporcionándoles elementos básicos del sistema de lecto-escritura braille en cuanto a signos que lo conforman (alfabeto, signos de puntuación, números, etc.).
Lectura en voz alta	Espacio en donde la población invidente acompañada de su familia conoce, comparte, reflexiona y participa de la literatura. Le permite a las personas en condición de discapacidad visual, leer la voz e imaginarse el contenido del texto, así como, intercambiar puntos de vista, sentirse incluido en la biblioteca. En algunos casos son lectores voluntarios quienes se ofrecen para leer los textos y compartir con las personas en condición de discapacidad el maravilloso mundo de la lectura.
Lectura en lengua de señas	Servicio prestado a los usuarios en condición de discapacidad auditiva, el cual es acompañado por un intérprete de lengua de señas, un promotor de lectura y voluntarios.

<p>Acceso a las Tiflotecnologías (aplicaciones y herramientas especializadas para la lectura de materiales y conversión de formatos a audio)</p>	<p>*JAWS: lector de pantalla que convierte el contenido de la pantalla en sonido bien sea con textos, páginas web.</p> <p>*MAGIC: programa de ampliación de pantalla que agranda el texto. *ALL</p> <p>READER: escáner que convierte el texto impreso en sonido y permite la lectura de libro hablado en formato Daisy.</p> <p>*Libro en formato DAISY del cual se graba el contenido del libro impreso y en algunos tienen imágenes y la versión electrónica del libro. Este servicio está dispuesto para personas en condición de discapacidad visual, auditiva y personas con dislexia</p> <p>*VICTOR READER: permite la lectura de CD's en formato Daisy y en mp3</p> <p>*TELELUPA: lectura de textos impresos con ampliación de la pantalla</p> <p>*CENTRO DE RELEVO: permite la comunicación en tiempo real de personas sordas en lengua de señas.</p>	
<p>Impresión en braille</p>	<p>Servicio gratuito que se presta a personas en condición de discapacidad o personas interesadas en la impresión de textos en formato braille.</p>	
	<p>Servicio que se presta para personas que no pueden salir de casa por alguna incapacidad (previa certificación de un médico), los interesados deben diligenciar un formulario en</p>	

<p>Envío de libros por correo</p>	<p>el cual se indica las áreas de interés y datos personales para envío de libros a domicilio (se presta material en diversos soportes: libros, audiolibros, audiovisuales, sonoros, etc.), este servicio se presta a usuarios afiliados a la biblioteca y les genera costo de envío.</p>	
<p>Formación de públicos discapacitados y población cercana a ellos (familiares, amigos)</p>	<p>Se brinda la oportunidad de aprender del uso de Tiflotecnologías, lengua de señas, alfabeto braille tanto para las personas en condición de discapacidad visual y auditiva como para las personas allegadas a esta población que los acompañan, es decir, amigos, familiares, vecinos.</p>	

2.4. BP COMO AGENTE DEMOCRATICO

2.4.1. El nexa entre biblioteca pública, ciudadanos y democracia

La relación de la BP con la democracia, hace que el propósito de la biblioteca a partir de la democratización de la información, sea que el individuo pueda ejercer su condición civil, con la posibilidad de formarse como lector crítico, autónomo y universal, para que descubra por medio de la biblioteca pública la oportunidad de construirse, recrearse, desarrollarse y transformar su entorno (Betancurt, 2001, pág. 13). De igual forma, esta relación se genera a partir de la disposición de los recursos informativos necesarios para que la ciudadanía esté informada, tenga acceso al conocimiento y sea protagonista de los procesos de autorrealización, creatividad, desarrollo personal y cultural. A esto se añade lo que Felipe Meneses, clasifica con los siguientes encabezamientos (Meneses Tello F. , 2007):

1. Democracia, educación y bibliotecas;
2. Democracia, ciudadanía educada y bibliotecas;
3. Democracia, ciudadanía activa, bien público y bibliotecas

Se infiere que en la primera relación de conceptos es importante la educación para que las personas puedan participar de procesos políticos y sociales que afectan su entorno, así la educación relacionada con la democracia permitirá a los ciudadanos ejercer sus derechos, con conocimiento de causa sobre las actuaciones del gobernante y los gobernados. Ahora al mencionar el papel de las bibliotecas en este nexa conceptual, se evidencia que a partir del acceso a las fuentes de información, las personas fortalecen su criterio y pensamiento en torno al bienestar democrático de la colectividad, no solo como ciudadanos informados sino como personas críticas puestas al debate que participan públicamente del desarrollo social, cultural, educativo y político.

Con la segunda relación de conceptos, el autor muestra cómo la ciudadanía informada es formada y valora el papel de la biblioteca y los centros educativos, cómo instituciones apoyan el desarrollo democrático a través de sistemas que benefician a todos sin exclusión, a lo largo de la vida con espacios de información y educación. Es la biblioteca pública la que provee fuentes de información para que los ciudadanos participen de los servicios que presta para formarse e informarse, así hacer posible mayor participación ciudadana en los asuntos públicos a nivel local, regional y nacional. Lo anterior, sustentado en el Manifiesto de la Unesco para las bibliotecas públicas que afirma: “la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”.

En este orden de ideas, el tercer nexo conceptual hace referencia a la biblioteca pública como institución, con responsabilidad social y política para impulsar el espíritu democrático que compete a todos los individuos, convirtiéndose en parte activa para la construcción de una sociedad democrática compuesta por ciudadanos con derechos y obligaciones.

La democracia a través de la biblioteca pública hace que los ciudadanos ejerzan sus derechos y los protejan, en este caso el derecho a la información y sean reconocidos como personas libres de pensamiento que a partir de los servicios que les presta la biblioteca puedan acceder al conocimiento y desempeñar un papel activo y positivo en la sociedad. Esto quiere decir que la democracia no reduce al ser humano a ser únicamente un ciudadano que nace con derechos institucionalizados en la constitución de un estado democrático, al contrario, lo reconoce como individuo pensante, libre, que pertenece a colectividades sociales y/o culturales (Touraine, 2000) dentro de las cuales participa, opina, interviene y propone.

La biblioteca ha de cumplir una misión informativa esencial para la democracia, la función de garantizar la libertad de opinión, la posibilidad de participación y la

igualdad de oportunidades en la sociedad (Eichert, 1997). La democracia es un proceso, una forma de vivir y trabajar en conjunto, que requiere cooperación, compromiso y tolerancia por parte de los ciudadanos. María Elena Zapata afirma que:

[...] la biblioteca pública provee de información a los ciudadanos los conocimientos que le sirvan para solucionar problemas en su propia realidad social y para participar en la generación y fortalecimiento de condiciones democráticas de vida. (Zapata, 1992)

En este sentido, la biblioteca pública como agente democratizador no es estática, por el contrario, cambia y crece al conocer las necesidades de los ciudadanos, entendiendo que los ciudadanos informados son el pilar de la democracia. Así mismo, la biblioteca es un gran instrumento que apoya el aprendizaje permanente, es un repositorio de cultura, un símbolo de libertad de pensamiento, es un espacio donde todas las personas pueden acceder a ella como lugar de encuentro, de estudio, de conocimiento, que brinda información, que combate el analfabetismo, hace posible la investigación, ofrece la posibilidad de contacto y conocimiento del mundo a través del acceso a la información, en una sociedad que necesita estar informada, con espíritu crítico, interesada en los cambios que su entorno le presenta y sobre todo es el lugar que permite a las personas apropiarse de lo público a través de los servicios que ofrece.

Desde esta perspectiva, son las bibliotecas públicas instituciones que prestan servicios culturales y de información para ser difundidos a la mayoría de personas para que sean inducidas a leer, aprender y contribuir sobre asuntos del orden social, político, cultural, entre otros. Así, la biblioteca pública debería ser considerada como una institución política primaria, proporcionando ciudadanos con la información que ellos necesitan, para cumplir sus derechos cívicos en el entorno democrático (Baldwin, 2002); pueden ejercer el derecho a convertirse en lector crítico, autónomo, competente de participar en las decisiones de su entorno y de ejercer así su condición civil.

Se infiere que las bibliotecas son instituciones de educación e información, pero realmente la visión va más allá, se presentan como centros base de la democracia, un espacio de encuentro donde las personas pueden potencializar el diálogo, la cooperación y la aceptación de la diversidad en el entorno cambiante, es decir, que sean cruciales para el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad, en donde la participación activa en una sociedad democrática es mucho más que sólo participar en las contiendas electorales, los ciudadanos pueden sumar sus voces y criticar para suscitar al debate de los asuntos públicos, de este modo una sociedad democrática depende de la participación constante y bien informada de los ciudadanos.

Pero el ciudadano que participa no es solo el que nace en un estado democrático y al cual se le confieren derechos, realmente el ciudadano activo es el que se forma, sabe, conoce, usa la información de forma propositiva en el marco de la justicia, la igualdad y la libertad. Por consiguiente, el pasar de ciudadanía civil (que nace con derechos) a la ciudadanía democrática (que participa y ejerce sus derechos) está representado en el ciudadano con uso de razón, libertad de pensamiento, autonomía de decisiones y actuaciones, individuos informados con conocimiento, dispuestos a dialogar y debatir. Por lo tanto, Luz Estela Peña menciona:

[...] el ciudadano adquiere competencias para la vida comunitaria, percibe la inclusión como sujeto de derechos, como protagonista de procesos constitutivos de tejido social, de reconstrucción del hábitat, y de encuentro ciudadano para el diálogo, la tolerancia y la convivencia. (Peña Gallego, 2011)

Para finalizar, la dimensión política de las instituciones bibliotecarias en el estado democrático, se presenta a partir de que ellas pueden ser una fuente clave para la obtención de conocimientos sobre los derechos y el cumplimiento respecto a las responsabilidades sociales y políticas de mujeres y hombres en su condición de ciudadanos (Meneses Tello F. , 2007, págs. 396-401). Y es allí donde la biblioteca reitera su participación en la sociedad, con individuos que se conviertan en ciudadanos activos para pasar de espectadores a protagonistas de los procesos de desarrollo, por ello, la información tiene un valor democrático en la participación

para tomar y formar parte en el proceso de construcción de la vida democrática a favor de la colectividad.

2.4.2. La noción de biblioteca pública como agente democratizador

La biblioteca pública como institución democrática, está abierta a todas las personas, sin importar raza, religión o filiación política y como institución cultural democrática, cumple la función de facilitar al público el uso de los materiales bibliográficos en diferentes formatos que administra, sin ejercer limitación sobre nadie, dejando que todos y cada uno voluntariamente aprovechen los beneficios que brinda.

Por ende, la biblioteca pública está al servicio de la comunidad y es una fuente generadora de ideas, nutre el conocimiento y desarrolla entre los miembros de la comunidad la comprensión como base sólida de la convivencia. Gracias a la biblioteca pública, la comunidad puede resolver los diferentes problemas internos que son inherentes tanto a nivel personal como colectivo, y permite mejorar las relaciones externas a partir de los beneficios que les brinda a los ciudadanos un conocimiento completo de varios campos del saber.

Ahora bien, para que los ciudadanos puedan ejercer su condición civil, se les debe posibilitar el derecho a la información, a ser lectores críticos y autónomos para desarrollarse y transformar su entorno (Betancurt, 2001, pág. 12). Por lo anterior, se menciona el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia que dice:

[...] se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar los medios masivos de comunicación. (Colombia. Congreso de la República, 2000)

No obstante, la información es un bien común público instrumentado por políticas públicas para garantizar la diversidad, la pluralidad e identidad. La libertad de información hace que el ciudadano que tenga adecuado acceso a la información,

esté en condiciones de reconocer, ejercer sus derechos y obligaciones y le permite pensar por sí mismo.

Al acceder libremente a la información, los ciudadanos incrementan su desarrollo y conocimiento del mundo que los rodea y les permite mejorar sus condiciones de vida a través de los mecanismos que la democracia proporciona. La información tiene un valor democrático en la participación de los ciudadanos, “no hay democracia sin participación y no se participa sin la información suficiente y pertinente para ejercer con plenitud este derecho” (Betancurt, 2001, pág. 18)

Cabe resaltar que el Manifiesto de la Unesco destaca el compromiso social de la biblioteca pública en el proceso democratizador de la sociedad y es así como la biblioteca pública es una institución dinamizadora y democrática, por medio de la información y la lectura, de los procesos de identidad, participación ciudadana y transformación social, constituida como agente participante en la realización del proyecto social de una nación.

Bajo esta óptica, las funciones de la biblioteca se presentan desde una perspectiva social sobre acciones en el campo educativo, político, económico y cultural, para responder a las necesidades de la comunidad. Se mencionan las principales funciones de la biblioteca según Diana Melkin y María Elina Pereira desde un enfoque minimalista en lo que concierne al propósito de la biblioteca pública para contextualizar:

[...] De formación: ayudan a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad. La biblioteca continúa la educación, es un instrumento de educación permanente.

De información: proporcionan desde los datos más simples a los conocimientos científicos más especializados, en función de lo necesario para tomar las propias decisiones.

De cultura y recreación son entendidas como participación en la cultura, en el recreo, etc. No constituyen la única vía para el tiempo libre, pero resultan un medio poderoso para el ocio creativo (Melnik & Pereira, 2005).

Al tener un contexto general sobre las posibles funciones de la biblioteca pública, es aquí donde se profundiza sobre el tema en cuestión, la función social de la biblioteca. En las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, se menciona la función social de la biblioteca pública y le corresponde:

[...] desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar “el salón de la comunidad”. El uso de la biblioteca para efectuar investigaciones y para encontrar información útil para la instrucción y los intereses recreativos de sus usuarios lleva a éstos a entablar contactos informales con otros miembros de la comunidad. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva. (IFLA/UNESCO, 2001)

Por otra parte, para Mercadante (2010) las funciones sociales de la biblioteca pública se exponen a través de:

- Función educativa: apoyar programas de educación a lo largo de la vida sea formal, informal o por autoformación, con materiales y medios acorde a las necesidades de los ciudadanos sin exclusión alguna. Con las fuentes de información que ofrece la biblioteca, se contribuye a la lectura crítica, pensamiento autónomo, opinión, habilidades de escritura, lectura e informática.
- Función cultural: la biblioteca como centro cultural que preserve y difunda la identidad y expresiones culturales para que las personas disfruten, se informen y aprendan a partir de actividades culturales que ofrece la biblioteca. Adicional a

lo anterior, la biblioteca pública brinda espacios de encuentro, reflexión, comunicación, interacción y participación.

- Función económica: permitir el acceso a la información apropiada para el desarrollo económico de los ciudadanos, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida. Las personas pueden desarrollar habilidades y destrezas a partir de la información que consultan en la biblioteca, mejorando su nivel cognitivo y por lo tanto que sean más competitivos.
- Función política: la biblioteca pública permite la participación de los ciudadanos a través de los espacios, servicios, recursos físicos e inmateriales con los cuales puedan intervenir en actividades de opinión, debate, organización, interacción y cooperación.

Con lo anterior, la función social y democrática de la biblioteca pública se analiza desde diferentes aspectos, tales como educación con el apoyo al aprendizaje permanente; la cultura contribuyendo con espacios y actividades; la política con la participación ciudadana y generando pensamiento crítico; y economía para fortalecer el desarrollo de las personas desde su formación y competitividad. Esto con el propósito de cumplir su objetivo de prestar un servicio al público y presentarse como centro social que ofrece oportunidades para todos.

Al tener la biblioteca funciones sociales, le permite ser partícipe de los cambios sociales que se generen en torno a los ciudadanos y en el medio en general. La biblioteca es un instrumento de cambio, transformación y desarrollo social que se puede consolidar en una fuerza social, cultural y democrática la cual produce cambios en los diferentes actores de la sociedad (ciudadanos, estado, instituciones) sin permanecer ajena a los que sucede alrededor (Meneses Tello F. , 2008, pág. 106). Es la biblioteca la que promueve cambios en torno al comportamiento de los ciudadanos a través del acceso libre a la información, la cultura y el conocimiento (motor de desarrollo y factor dinamizador de cambio social).

Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas afirma que:

[...] la biblioteca pública está actuando como un motor de la mejora social y personal y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad. Al facilitar una gran diversidad de materiales útiles para instruirse y hacer que la información sea accesible a todos, puede aportar beneficios económicos y sociales a las personas y a la comunidad. Contribuye a la creación y el mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática y ayuda a que la gente actúe con autonomía enriqueciendo y mejorando su vida y la de la comunidad.

Y en la Declaración de Caracas se propone a la biblioteca como instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática de la población en la vida nacional, con el fin de promover la formación de lectores críticos y selectivos que estén informados y participen de la dinámica democrática y social.

Por ello, la biblioteca como institución mediática y como agente democratizador apoya la formación, garantiza el acceso a la información, fomenta el desarrollo cultural, contribuye en el uso crítico de la información desde una perspectiva de participación ciudadana; participación que se da por medio de la interpretación de la realidad social y permite a los ciudadanos adaptarse a diversos cambios en su entorno.

A manera de conclusión es necesario recoger los referentes conceptuales básicos que orientan el desarrollo de esta investigación, así:

Acorde con lo escrito, la democracia es una construcción social que comprende las relaciones inter sociales de los individuos. Es una forma de actuación en sociedad que permite tomar decisiones, participar en espacios de expresión de opiniones para re pensar el sentido democrático de la sociedad y su influencia en los

individuos y en las instituciones. Lo anterior, permitiendo incrementar el tejido social en la búsqueda de igualdad de oportunidades y promover la producción social.

Retomando el concepto de participación ciudadana, se analiza que las personas nacen con derechos cívicos que les permite intervenir en asuntos públicos que atañen a todos los miembros de una comunidad, dichos asuntos son interpretados a través de problemáticas sociales y a partir de la participación de los ciudadanos, de las instituciones y de la sociedad en su conjunto se busca solucionar problemas específicos con acciones compartidas. El objetivo de la participación es lograr que las personas tomen parte de lo que afecta su entorno, se informen, se actualicen, se organicen y esto les permita tomar decisiones a nivel individual y colectivo. Con lo mencionado, la biblioteca pública juega un papel importante ya que apoya la participación de los ciudadanos informándolos con los servicios que ofrece, promoviendo la interacción, el debate y el intercambio de ideas a través de los espacios que les proporciona.

Respecto a los valores democráticos, son comportamientos o actuaciones que llevan al mejoramiento del proceso democrático, en torno a una sociedad pluralista e igualitaria. Dichos valores se mencionan a continuación:

- La libertad: desde la biblioteca pública se promueve el valor de la libertad de creencias, de participación, de acceso libre a la información suscitando la libertad de pensamiento, de ideas y de conocimiento. Lo anterior, para que las personas actúen y decidan sobre lo que quieren hacer.
- La tolerancia: se relaciona con la biblioteca pública plural y multicultural que proporciona servicios bibliotecarios para todas las personas sin discriminación. Siendo la biblioteca pública el espacio donde se incentive la aceptación de la diversidad y el respeto por la diferencia.

- La igualdad: a la luz del Manifiesto de la UNESCO la biblioteca pública presta sus servicios en torno a la igualdad de acceso a todas las personas sin distinción de raza, nacionalidad, sexo, edad, religión, idioma, condición social o económica, discapacidad y nivel de escolaridad, es así como los ciudadanos tienen los mismos derechos y oportunidades para disfrutar y aprovechar los servicios y programas que presta la biblioteca pública.
- La solidaridad: este valor se relaciona con la biblioteca pública a partir de la promoción de actitudes de colaboración entre las personas, de interés por el otro y comprometerse por el bien común. La biblioteca apoya acciones donde se promueva la ayuda para personas en situación de desventaja.
- La justicia: la biblioteca pública como institución social y cultural fortalece la justicia permitiendo a la ciudadanía ejercer los derechos democráticos y de información. Adicional, la biblioteca como institución pública debe promover la equidad entre las personas y puede incentivar programas contra el racismo, la discriminación, la violencia de los derechos humanos con charlas, campañas, actividades de concientización, etc.

Por otro lado, el capital social se refiere a las relaciones generadas entre las personas, estas relaciones se fundamentan en acciones para beneficio de toda la comunidad. Las personas crean lazos, redes de trabajo conjunto, intercambian intereses, se organizan, participan en las asociaciones de su comunidad para aumentar la integración social. La biblioteca pública es generadora de capital social por los espacios que brinda para que las personas se encuentren, se reúnan, tengan un espacio público común para la diversidad de personas que permita la interacción. Además, la biblioteca contribuye en el capital social con la promoción de grupos comunitarios a través de espacios y actividades.

Al hablar de desarrollo humano, es conveniente enunciar, el proceso mediante el cual se incrementan alternativas que permiten el mejoramiento de las condiciones

de vida de las personas. El desarrollo hace que las personas suplan sus necesidades básicas que generan bienestar y amplían el campo de oportunidades para llevar la vida que quieren. Desde la biblioteca pública se apoya el desarrollo integral de las personas a través de la promoción de la educación con el acceso a los diversos materiales que le proporcionan adquisición de conocimientos para que desarrollen capacidades intelectuales; también apoya desde el acceso a la oferta cultural para que las personas conozcan expresiones, modos de vida, saberes que les permita interactuar y vivir en sociedad; promueve la generación de competencias (autoformación, laborales, económicas) para acceder a bienes y servicios que le permitan suplir diferentes necesidades. Lo anterior, para que sean las personas desde su autonomía quienes elijan lo que quieren de su vida.

Con todo lo mencionado hasta el momento, se infiere que la biblioteca pública lejos de ser una institución que solo presta materiales para diversos usos, es una plataforma democrática de información, conocimiento y cultura que alberga a la diversidad de la población sin limitaciones de género, creencias, posiciones sociales o políticas. La biblioteca por su concepción de ser una institución pública se fundamenta en su función democratizadora de la sociedad a través del acceso libre a la información, apoyo a la educación permanente, promoción del desarrollo integral de las personas, potencializa el diálogo y la convivencia intercultural, provee espacios físicos y virtuales de concurrencia y encuentro, fomenta la libertad de expresión, facilita la asociación de personas, promueve conductas que mejoren el funcionamiento de la sociedad (inclusión, cooperación, aceptación de la diversidad, etc.), fortalece el uso crítico y autónomo de la información (alfabetización informacional) en distintos escenarios, todo esto a través de los servicios, los recursos físicos, tecnológicos y humanos, las actividades que ofrece y sobre todo el interés que tiene por ser un centro democratizador de la información.

2.4.3. Dimensiones democráticas

Luego del análisis realizado al referente teórico que conduce esta investigación, se deduce que la biblioteca pública es democrática y contribuye a la democracia con las dimensiones que encaminan la evaluación: participación ciudadana, valores democráticos, capital social y desarrollo humano. Estas dimensiones son presentadas a partir de acciones (con cuales aspectos la biblioteca pública contribuye a cada dimensión), fundamentación (argumentación o las razones que explican cada acción en torno a la dimensión), programa/servicio en bibliotecas públicas (son los programas y/o servicios que ofrece cualquier biblioteca pública y que están relacionados con cada acción y dimensión respectiva), finaliza con programa/servicio (es la selección de servicios presenciales que se evalúan en el presente estudio).

A continuación se muestran cuatro cuadros en los que cada uno representa una dimensión democrática con los aspectos mencionados anteriormente.

En los cuadros se presentan las siguientes siglas que son explicadas así:

Tabla 4 Participación ciudadana

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: aportes de los ciudadanos en asuntos públicos, en los procesos de decisión y solución de problemas de la comunidad		
ACCIONES	FUNDAMENTACIÓN	PROGRAMA/SERVICIO EN BP
<p>Informando a los ciudadanos sobre asuntos o decisiones del estado y temas coyunturales de la realidad</p>	<p>Para apoyar la participación de los ciudadanos, la biblioteca debe informarlos sobre temas de actualidad y concernientes a la realidad política (elecciones, programas políticos, legislación), y realidad social (problemáticas de seguridad, drogadicción, educación, vivienda, movilidad). Para que puedan participar en las esferas de la sociedad es necesario contar con información actualizada y pertinente.</p>	<p>*Conferencias y charlas: espacios donde se convoca a personas para informar y debatir sobre temas de interés a la comunidad. Facilita el intercambio de opiniones y coadyuva a la participación de la comunidad sobre sus propios asuntos. Se promueve la interacción, el debate y el intercambio de puntos de vista.</p> <p>*Boletín: proporciona información actual, sobre temas de interés local y nacional, publicados en papel y medio digital. Las personas informadas sobre asuntos propios de su comunidad, mejoran su participación en la medida que interpretan la realidad y se identifican con los problemas de su comunidad.</p> <p>*Servicio de información local: da respuesta a necesidades de información, recopilando, organizando y difundiendo información para realizar actividades de la vida cotidiana. Este servicio permite a la comunidad estar informada y mejorar su participación en la medida que se conocen o por los menos se identifican los asuntos de interés común. También permite a las personas acercarse a las instituciones públicas a través de la información que se brinda y solucionar problemas en aspectos como: trabajo, salud, vida familiar, derechos, acceso a vivienda, etc.</p>

<p>Apoyando la presentación de proyectos locales en torno a temas de interés de la comunidad</p>	<p>Los ciudadanos tienen la posibilidad de conocer, proponer y participar en la toma de decisiones de proyectos locales según sus necesidades, por ejemplo en asuntos como: vías, servicios públicos, sistema de salud, transporte, expresiones culturales. Promoviendo foros abiertos para la toma de decisiones a nivel local (salud, educación, movilidad, presupuesto, inversión, etc.) para involucrar a los ciudadanos en la planeación del desarrollo de su comunidad.</p>	<p>*Charlas de interés a la comunidad: espacios donde la comunidad conoce sobre proyectos, iniciativas o propuestas a nivel local. Esto con el fin de que les permita enterarse, actualizarse en asuntos de importancia en la sociedad que influyen en la vida y participar en la toma de decisiones que afecten su entorno inmediato, para que se apropien, lo conozcan y opinen.</p> <p>*Alquiler/préstamo de espacios: la biblioteca cuenta con espacios dispuestos para la realización de diferentes eventos y actividades en la modalidad de alquiler o préstamo. La comunidad e instituciones utilizan estos espacios para presentar proyectos o iniciativas locales con el fin de que las personas se informen y posteriormente se integren en los asuntos públicos que los afectan en lo económico, político, social y cultural, para que haya soluciones de la problemática social que los rodea.</p>
<p>Apoyando a la educación formal y no formal</p>	<p>La formación de ciudadanos contribuye al desarrollo de capacidades personales, identidad colectiva para hacerle frente a transformaciones y cambios positivos en la sociedad. Lo anterior, para que las personas conozcan, comprendan realidades, estén informados y puedan tomar decisiones, intervenir y generar punto de vista crítico. La</p>	<p>*Autoformación: educación no formal, las personas son autónomas para elegir y controlar su proceso de aprendizaje. El aprendizaje autónomo lleva a la adquisición y construcción de conocimientos que fortalecen la intervención de las personas en aspectos que inciden en su entorno inmediato.</p> <p>*Consulta y préstamo: la biblioteca ofrece material bibliográfico que permite acceder al conocimiento e informarse. Las personas que están informadas, que conozcan, tienen mayores opciones (de los que no acceden a la información) para intervenir en la toma de decisiones que ayuden a la solución de problemas que los afectan, intervienen a partir de opiniones, ideas, perspectivas, acciones, propuestas, etc.</p>

	<p>educación es motor de desarrollo encaminado hacia el mejoramiento de las condiciones de vida.</p>	<p>*Formación de usuarios: ALFIN: desarrollar habilidades en el uso de la información en cuanto a identificar, localizar, evaluar, organizar y usar la información tanto en formato físico como en recursos web. Este servicio permite a las personas manejar la información desde un punto de vista más crítico, para que se entere, se actualice, se informe y pueda desempeñar un papel participativo en la sociedad con propuestas, compromisos y acciones colectivas.</p>
--	--	---

Tabla 5 Valores democráticos

VALORES DEMOCRÁTICOS: características, cualidades, creencias que van dirigidas al logro del proceso democrático para que se consolide		
ACCIONES	FUNDAMENTACIÓN	PROGRAMA/SERVICIO EN BP
Garantizando el libre acceso a la información (en todos los formatos y para todas las personas) sin importar nivel de escolaridad, situación de discapacidad, restricciones geográficas. (Igualdad)	Los ciudadanos tienen los mismos derechos y oportunidades para disfrutar y aprovechar los servicios y programas que presta la biblioteca pública fundamentada en servicios y actividades incluyentes. Actividades enfocadas en el acceso a la cultura y apertura de espacios de socialización. Acceso sin restricciones a la información que suscita la libertad de pensamiento, de ideas y de conocimiento, llevando a los ciudadanos a fundamentar su entorno, a comprender sus realidades para apoyar el proceso democrático.	<p>*Bibliotecas móviles en lugares no convencionales: servicio en el cual se llevan colecciones a diferentes puntos externos a la biblioteca y donde se encuentra la comunidad que no puede acceder a los materiales de la biblioteca directamente en las instalaciones de la misma. El acceso a los recursos que la biblioteca ofrece es para todas las personas, promulgando el derecho a la igualdad sin importar las restricciones de ningún tipo, en este caso las restricciones geográficas. La equidad en el acceso a la información propicia la inclusión y es la base del proceso democrático.</p> <p>*Talleres de lecto-escritura en braille, lectura para personas con dificultad de aprendizaje, lectura en lengua de señas, acceso a tiflotecnologías: servicios dirigidos a personas que por algún motivo específico no pueden utilizar los servicios normales de la biblioteca. Estos servicios están soportados con recursos tecnológicos, físicos y humanos para que las personas puedan acceder a ellos. El acceso igualitario aplica también para las personas en</p>

		<p>condición de discapacidad o con dificultades de aprendizaje que no cuentan con el material y el equipo necesario para acceder al conocimiento, brindándoles la oportunidad de acceder a la información y tener las mismas oportunidades ya que esto es fundamental en una sociedad democrática que promueva valores de inclusión, e igualdad de oportunidades.</p> <p>*Envío de material a domicilio: modalidad de préstamo que le permite a las personas que no pueden desplazarse hasta la biblioteca acceder a los diversos materiales que ofrece enviando el material por correo certificado. Este servicio promueve la igualdad de acceso al conocimiento y garantiza el respeto por el derecho de acceso a la cultura. Permite que haya equidad y se reconozca a todas las personas sin importar sus limitaciones.</p>
<p>Fomentando la libertad de expresión en el uso de la información (Libertad)</p>	<p>Los ciudadanos pueden tomar la información que consideren necesaria, es decir, libertad de expresión en cuanto a intereses, opiniones, etc... Buscar, recibir y divulgar información, ideas, opiniones tanto en los espacios de la biblioteca, como en los recursos que</p>	<p>*Talleres de escritura: se aprenden técnicas para la creación de textos literarios, académicos, con el fin de promover la escritura en diferentes contextos. Permite expresar a las personas sus puntos de vista desde la creación de textos, es decir, la libertad de pensamiento desde la escritura. Esta libertad lleva a divulgar puntos de vista, expresar ideas, opiniones a partir del uso de la información según criterios propios, promoviendo el derecho de expresión.</p> <p>*Acceso a internet: acceso gratuito a la información a través de recursos web por wifi o por banda ancha. Hace referencia a la consulta de información sin restricciones, que cada persona acceda y divulgue información de acuerdo a sus intereses y criterios. La libertad le permite seleccionar</p>

	<p>utilicen de la misma y el sentido que le den a la información que consultan.</p>	<p>opciones de vida, decidir sobre sus actuaciones, generar actitudes de autonomía en la toma de decisiones.</p> <p>*Quejas y sugerencias: se establece un canal de comunicación entre la biblioteca y los usuarios en cuanto a quejas, sugerencias, opiniones y requerimientos acerca de los servicios y actividades que se prestan en la biblioteca. Las personas expresan sin limitaciones su insatisfacción o satisfacción sobre los servicios, el personal, los recursos, las instalaciones, el material, políticas, etc. Es decir, las personas muestran su percepción desde lo que reciben y observan. Este servicio permite que las personas sean escuchadas y sientan que pueden expresar sus opiniones sin limitaciones y sobre todo basado en el respeto por la libertad individual con la que nacen los ciudadanos.</p> <p>*Consulta de material: se pone a disposición de los usuarios el material que la biblioteca administra. Las personas son libres de elegir el material que desean consultar según sus intereses y el uso que le quieran dar a la información que reciben. Este valor permite que haya desarrollo de una ciudadanía que decide, selecciona, es autónoma en las elecciones que deba tomar para encaminar su vida y para apoyar el desarrollo democrático de la comunidad</p>
	<p>Abrir espacios de comprensión, tolerancia, ampliar el conocimiento de los diferentes grupos que se reúnen en la comunidad, que haya intercambio de experiencias, ideas, información entre</p>	<p>*Conferencias: escenarios para que las personas escuchen diversos puntos de vista, intercambien opiniones y amplíen su conocimiento. La biblioteca presta este servicio a través de espacios y actividades que promuevan la aceptación de la diversidad, el respeto y la convivencia entre diferentes. Esto permite que las personas conozcan y se concienticen</p>

<p>Promoviendo la aceptación y la convivencia en un entorno multicultural (Tolerancia)</p>	<p>las diversas culturas. Esto permite crear relaciones de convivencia y respeto entre personas de diferentes culturas y con diferentes experiencias de vida, con el fin de poner a disposición de los diferentes grupos étnicos, lingüísticos y culturales los servicios de la biblioteca (interrelación y conocimiento mutuo)</p>	<p>de lo que sucede en su entorno multicultural. *Consulta de material: la biblioteca ofrece material sobre diversos temas apoyando la multiculturalidad en la información. El acceso al material hace que las personas conozcan sobre la diversidad cultural y se promueva la aceptación de distintas formas de pensar y expresarse en la sociedad, que esto lleve a la generación de estilos de convivencia entre diferentes, al respeto y la pluralidad.</p>
<p>Apoyando a las comunidades menos favorecidas (Solidaridad)</p>	<p>Se promueven actitudes de colaboración entre las personas e instituciones para comprometerse por el bien común. La cooperación mutua se presenta con experiencias difíciles de las cuales se buscan soluciones colectivas para mejorar la situación presentada. Las acciones solidarias permiten a las personas luchar por un mismo objetivo y con firmeza asumir los retos de la adversidad para que se apoyen los unos a los otros.</p>	<p>*Campañas, jornadas: actividades que convocan personas e instituciones para solicitar apoyo a comunidades que estén en situaciones difíciles. Estas actividades son de divulgación para promover actitudes solidarias en los ciudadanos. La biblioteca apoya actividades en las cuales se propicie la ayuda para personas en situación de desventaja o riesgo, con el fin de incentivar en la comunidad las buenas acciones y la colaboración mutua. Esto promueve el trabajo colectivo, la construcción común de proyectos, integración de la comunidad y mejores alternativas de vida para todos.</p>

Tabla 6 Capital social

<p style="text-align: center;">CAPITAL SOCIAL: lazos de confianza que se crean para facilitar la acción y cooperación para beneficio mutuo. Los ciudadanos se pueden organizar y crear espacios de intercambio para satisfacer necesidades.</p>		
ACCIONES	FUNDAMENTACIÓN	PROGRAMA/SERVICIO EN BP
<p>Apoyando a las asociaciones, grupos o colectivos formales e informarles.</p>	<p>Colaborar con las asociaciones para su creación, para mejorar la participación de la comunidad en las actividades que ellas ofrezcan, es decir, a través de la biblioteca las organizaciones puede promocionar sus actividades, darse a conocer, adquirir bases para su creación y funcionamiento e integrar miembros de la comunidad.</p>	<p>*Alquiler/préstamo de espacios: espacios que permite la reunión de organizaciones en la realización de distintas actividades (foros, mesas de trabajo, recreación, etc.). Facilita la emergencia de asociaciones a partir de espacios que la biblioteca les brinda en donde se den a conocer, promocionen lo que hacen, se reúnan, dialoguen e incentiven la participación de la comunidad y se generen relaciones de confianza entre las organizaciones y la comunidad.</p> <p>*Servicio de información local: se ofrece información sobre requerimientos de fundación para las organizaciones o grupos, trámites, requisitos, legalización, reglamentos y normas. El apoyo a estos grupos hace que se creen redes, se incentive el tejido social, los colectivos de trabajo y se promuevan acciones conjuntas a favor de la comunidad.</p>
<p>Facilitando la asociación de personas</p>	<p>Los espacios de la biblioteca son escenarios de integración que les permite a las personas asociarse, reunirse y socializar para que se generen lazos y redes de intercambio social entorno al beneficio mutuo</p>	<p>*Alquiler de espacios: la biblioteca facilita lugares físicos para que las personas se reúnan, interactúen y socialicen. Las personas se reúnen en los espacios de la biblioteca para dialogar, conocerse, generar lazos, relaciones e intercambiar puntos de vista. La interacción social facilita la acción colectiva y el trabajo cooperativo para lograr beneficios mutuos</p>

<p>Apoyando la divulgación de iniciativas comunitarias</p>	<p>Comunicación y promoción de las actividades ofrecidas por las organizaciones de la comunidad cuya finalidad es la solución a problemas que se presentan en el entorno. Estas actividades se encuentran vinculadas con las actuaciones de las personas en la gestión social, en nuevos escenarios de participación y acción colectiva, en la creación de tejido social.</p>	<p>*Divulgación a través de recursos web: la biblioteca difunde información e iniciativas que ayuden a la comunidad a través de páginas web. Este servicio apoya proyectos comunitarios a través de la comunicación de las actividades que se realicen. Esto con el fin de que las personas conozcan propuestas, las apropien, se agrupen, haya colaboración y se creen redes de trabajo social en pro del bien colectivo y del desarrollo comunitario.</p> <p>*Clasificados en la biblioteca: se publican anuncios para ofertar actividades o información concerniente a los grupos comunitarios. Se visibiliza las iniciativas a través de la publicación de información para que la comunidad las conozca, se creen grupos de trabajo, se incentive la acción social y el trabajo en conjunto</p>
<p>Promoviendo la biblioteca como punto de encuentro</p>	<p>La biblioteca como lugar de concurrencia y punto de encuentro que facilite el establecimiento de relaciones, el encuentro de personas, el intercambio de experiencias. Espacios de la biblioteca para propiciar el encuentro y el uso del tiempo.</p>	<p>*Conferencias: escenarios que la biblioteca ofrece para que las personas se encuentren, aprovechen el tiempo, se relacionen e intercambien opiniones. Facilita la interacción, la integración y el intercambio de relaciones.</p> <p>*Muestras culturales: presentación de manifestaciones culturales de la comunidad, permite intercambiar tradiciones y saberes multiculturales que fortalece el desarrollo de las personas. En actividades como: bazares, jornadas literarias, festivales, conciertos, etc.). A partir de la expresión de manifestaciones culturales la biblioteca apoya eventos en los cuales las personas se reúnen, surgen relaciones, se integran e interactúan en espacios colectivos que sirven como punto de encuentro y uso del tiempo.</p>

Tabla 7 Desarrollo humano

DESARROLLO HUMANO: Mejoramiento de condiciones de vida, progreso y bienestar humano enfocado en la satisfacción de intereses y necesidades		
ACCIONES	FUNDAMENTACIÓN	PROGRAMA/SERVICIO EN BP
Apoyando la educación formal y no formal	<p>La educación cultiva la personalidad, habilidades, pensamientos, relaciones sociales, promoción de valores, convivencia, todo esto enfocado en el desarrollo integral de los ciudadanos. La biblioteca apoya la educación en torno al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el incremento de oportunidades de bienestar proporcionando bases para actuar con autonomía.</p>	<p>*Talleres: espacio donde las personas aprenden sobre diferentes temas para aportar a su desarrollo personal. La formación en distintos campos le permite generar competencias a los ciudadanos para que tengan oportunidades de crecimiento y acceso al bienestar.</p> <p>*Autoformación: educación no formal, en la cual la persona toma control de su aprendizaje y cultiva conocimientos según sus intereses. Las personas se interesan, se incentivan y toman la iniciativa de aprender de forma autónoma. Este aprendizaje genera la adquisición de nuevos conocimientos que le permitirá aplicarlos al mejoramiento de sus condiciones de vida</p> <p>*Consulta y préstamo: la biblioteca ofrece material que permite acceder al conocimiento e informarse. El poder acceder al material bibliográfico apoya el proceso educativo en las personas para que desarrollen capacidades intelectuales y puedan obtener oportunidades de bienestar.</p> <p>*Préstamo interbibliotecario: convenios entre instituciones para el préstamo de material. Entre instituciones hay cooperación para el acceso al material y</p>

		<p>fomento por el desarrollo integral de las personas.</p> <p>*Formación de usuarios: ALFIN: desarrollar habilidades en el uso de la información en cuanto a identificar, localizar, evaluar, organizar y usar la información con criterios definidos. Este servicio lleva a la generación de competencias en el uso de la información para que los ciudadanos aprendan a buscar información, discernirla, usarla, divulgarla y posterior a esto se convierta en conocimiento.</p>
<p>Permitiendo el acceso a la oferta cultural</p>	<p>La cultura se expresa como modo de vida de las personas por medio de conductas, significados, expresiones, actuaciones, saberes, capacidades, valores, etc.; aspectos que promueve la biblioteca a través de las actividades y servicios que ofrece para responder a necesidades colectivas y aprovechamiento del tiempo</p>	<p>*Muestras culturales: presentación de manifestaciones culturales de la comunidad, que permite intercambiar tradiciones y saberes multiculturales que fortalece el desarrollo de las personas. En actividades como: bazares, jornadas literarias, festivales, conciertos, etc. El acceso a la cultura hace que las personas interpreten realidades, aprendan, respeten, promuevan y transmitan diferentes saberes y expresiones que le permiten ampliar su realidad, elegir su propia identidad, reconocerse, sobre todo buscar el bienestar personal y disfrutar su vida.</p> <p>*Recuperación de la memoria local: administración, recopilación y divulgación de la memoria documentada que expone acontecimientos, relatos, textos, imágenes y demás información reflejada en la comunidad. La biblioteca rescata y recopila la historia local para que las personas puedan acceder a ella y conozcan aspectos que inciden en el desarrollo de su comunidad.</p> <p>*Acceso a internet: ofrece diversidad de recursos que promueven las expresiones culturales para que las personas las conozcan, las disfruten y las respeten. Este</p>

		<p>servicio permite que las personas accedan a las diferentes expresiones y conocimientos que la sociedad ha aportado para que puedan interactuar, construir, transformar realidades y desarrollar capacidades para vivir en sociedad.</p>
<p>Apoyando programas de promoción social</p>	<p>La participación en estos programas propicia mayores oportunidades a una vida digna de acuerdo con intereses y necesidades, esto en torno al mejoramiento de sus condiciones de vida en aspectos de la realidad social (salud, vivienda, familia, alimentación, seguridad, inclusión, equidad, convivencia etc.). Con el fin de informar, fortalecer relaciones para que haya integración y participación de la comunidad (decisiones que afecten a la comunidad).</p>	<p>*Charlas y conferencias: la biblioteca brinda escenarios para exponer, presentar y debatir temas de interés social para la comunidad. Actividades en las que la comunidad conoce, se actualiza y opina sobre aspectos sociales que influyen en el mejoramiento de su calidad de vida para llevar a la realización individual y colectiva.</p> <p>*Campañas de divulgación: medio de comunicación que la biblioteca usa para difundir diferentes actividades que promuevan el desarrollo social de la comunidad. La comunidad debe conocer cómo se atienden las necesidades básicas, las condiciones que lleven a alternativas de desarrollo y progreso, como intervenir en la problemática social teniendo en cuenta que la sociedad se desarrolla al momento que las personas se desarrollen.</p>
		<p>*Talleres: permite a las personas prepararse para la vida laboral en cuanto a presentación de hojas de vida, entrevistas, pruebas psicotécnicas, presentación personal. Se ofrece un proceso de formación acerca de aspectos relevantes a tener en cuenta para prepararse laboralmente, con el fin de que las personas generen capacidades para enfrentarse al mundo laboral y obtener oportunidades de acceso a nivel profesional y económico</p> <p>*Servicio de información local: brinda a las personas</p>

Impulsando el bienestar económico

La generación de bienestar económico permite fortalecer capacidades adquisitivas para satisfacer necesidades culturales, alimentarias, acceso a la escuela, adquisición de vivienda, acceso a servicios sanitarios, recreativos, etc. Lo anterior hace referencia a obtener acceso a los recursos necesarios para que las personas lleven una vida digna y se promueva el desarrollo empresarial

información sobre tramites, convenios y reglamentación laboral, servicios públicos de empleo y a las empresas sobre trámites para crear negocios, reglamentación. Las personas y empresas pueden usar la información para conocer y actualizarse en normatividad, requisitos, trámites que permitan acceso a la sustentación y bienestar económico.

***Clasificados:** divulga información importante para el empleo y negocios (ofertas de empleo, negocios (compra/venta de productos/servicios), etc.). Este servicio promociona proyectos productivos, oportunidades laborales y de negocio para que la sociedad en general (personas y organizaciones) obtengan beneficios económicos de las actividades que realizan. Estos beneficios se traducen en poder adquisitivo que permite el acceso a bienes materiales y servicios para suplir necesidades.

***Autoformación:** espacios de autoaprendizaje permite a los usuarios formarse para favorecer su crecimiento personal y su preparación para mejorar oportunidades de acceso al mercado laboral. Se generan competencias y se controla el proceso de aprendizaje propio para incrementar ingresos y la forma de vida que las personas quieren llevar. La generación de bienestar económico crea ambientes propicios para generar calidad de vida como uno de los pilares del desarrollo humano.

2.5. ENFOQUE DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES Y ESTUDIOS SIMILARES

La teoría de las Representaciones sociales (RS) surge de la propuesta de Serge Moscovici en su tesis “La psychanalyse, son image et son public” (Moscovici S. , 1961) en el cual se crea el fundamento para la construcción social de la realidad. Desde entonces se ha pasado de la elaboración de un concepto al desarrollo de una teoría que ha permeado las ciencias sociales al constituir una nueva unidad de enfoque que integra lo individual y lo colectivo, lo simbólico y lo social, el pensamiento y la acción.

Han transcurrido más de 50 años y en este periodo se ha desarrollado una abundante investigación empírica y teórica. El campo de investigación es tan amplio y complejo que justifica reconocer las más importantes perspectivas teóricas y metodológicas. El abordaje de la teoría de las RS conduce inexorablemente a Moscovici alrededor del cual se tejen nuevas perspectivas y enfoques. Sin embargo la revisión bibliográfica siendo consecuente con los propósitos de esta investigación también nos orienta hacia aquellas propuestas teóricas que aportan elementos adicionales a la construcción de una RS desde la metodología seguida en este trabajo.

Es fundamental por tanto, identificar las influencias teóricas que han contribuido a la consolidación de la teoría; así mismo, es imperante centrarse en los elementos esenciales de la teoría. Esto justifica realizar un acercamiento a autores como Durkheim con el concepto de representaciones colectivas, al mismo Moscovici y Jodelet con el eje central de las representaciones sociales, a Berger y Luckman quienes desde conceptos como la realidad cotidiana y el lenguaje como elemento condicional, contribuyen a la consolidación de la teoría y al mismo Bruner con lo que se denominó psicología popular. En este mismo orden, es necesario para tener un contexto teórico y conceptual completo, abordar las dimensiones de la RS, las técnicas más apropiadas para recolectar la información

y los métodos y técnicas de análisis para proponer las herramientas que más se ajusten a los objetivos de esta investigación.

2.5.1. Influencias teóricas

Si bien no todos los expertos en el campo (Moscovici S. , 1961) , (Ibañez, 1994), (Farr, 1983), (Mora, 2002), reconocen los mismos antecedentes, si podría afirmarse que en general todos coinciden en que los orígenes de las RS se remontan a los orígenes de la psicología social, especialmente de Durkheim quien se puede decir que inicia con el concepto de representación colectiva.

El concepto de representación colectiva, aparece en la psicología a través de Durkheim quien las definió como "... estructuras psico-sociales intersubjetivas que representan el acervo de conocimiento socialmente disponible y que se despliegan como formaciones discursivas más o menos autonomizadas, en el proceso de auto-alteración de significaciones sociales" (Durkheim, 1990, pág. 18). Las representaciones colectivas se constituyen en portadoras de significaciones sociales, de interpretaciones, de formas de ver el mundo, etc.

La RS plantea la configuración social de unos marcos interpretativos y de un mundo simbólico que expresa una construcción social en la historia; es este mundo socialmente compartido que garantizaría la comunicación, la interacción y cohesión social. Se constituyen a su vez como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores de las prácticas, que definen la llamada conciencia colectiva, la cual se rige con fuerza normativa en tanto instituye los límites y las posibilidades del hacer social.

Para Durkheim, el conjunto de representaciones colectivas conforman el sistema cultural, la estructura simbólica, la cohesión social de una colectividad. Son elementos que circulan y dan sentido a un grupo instituido de significados. En torno a la estructura simbólica, la sociedad organiza su producción de sentido, su identidad, su nomos individual (particularidad del ser), su nomos social (el ser

social), su nosotros (Durkheim, 1990, pág. 26)

Durkheim no concibe una sociedad sin definir unos límites simbólicos, sin definir límites normativos entre el bien como parte de lo deseable y el mal, y sin definir el deber ser como la fijación de los límites. Toda sociedad construye o dispone de respuestas reales o imaginarias a las preguntas de la cotidianidad como son la vida, la muerte, al amor, la salud, etc. Establece diferencia entre las representaciones individuales y colectivas. Para él, si bien las imágenes como las representaciones individuales son variables y efímeras, los conceptos y las representaciones colectivas son universales, impersonales y estables, y corresponden a entidades tales como mitos, religiones, arte, entre otras.

(Durkheim, 1990, pág. 27) Presenta tres elementos característicos de las representaciones colectivas:

- La normatividad legítima: el deber ser en cuanto la fijación de los límites y el bien como parte de lo deseable, como lo que nos hace posible desear.
- La externalidad: que hace referencia a elementos antes y más allá de las manifestaciones individuales, como elementos que permanecen y permiten ordenar el mundo. Un ejemplo son las creencias y prácticas religiosas como hechos que anteceden a los seres humanos.
- La intersubjetividad: como elemento de las representaciones colectivas, en tanto que acervo de conocimientos y memoria colectiva, es el conocimiento compartido. Las personas de un colectivo participan en sus representaciones colectivas o universos simbólicos, lo que se traduce en significaciones sociales: normas, valores, mitos, ideas, tradiciones; es lo que Durkheim plantea como la producción social de sentido, la cual se entiende como articulación de la identidad colectiva. Ésta emerge de la interacción colectiva, en la cual los actores sociales se apropian del significado normativo que integra los grupos sociales (Durkheim, 1990). Los individuos en este contexto se auto

perciben como miembros de su sociedad, porque participan en el conjunto de sus significaciones sociales "imaginarias", que es lo que hace que un grupo rehaga y subvalore prácticas realizadas por grupos diferentes a ellos.

Toda sociedad posee, como expresión de los objetos, símbolos, signos, que no son otra cosa que la marca, la identidad de los que forman parte en un grupo humano. En este orden de ideas, tal como lo presenta Castoriadis en su planteamiento respecto al Imaginario Social, "...todo lo que se nos presenta en el mundo social histórico pasa por la urdimbre de lo simbólico se encuentra en primer lugar en el lenguaje pero se encuentra igualmente en las instituciones, las cuales no se reducen a lo simbólico, pero sólo pueden existir en lo simbólico" (Castoriadis, 2002).

La sociedad constituye cada vez su propio orden simbólico, en un sentido muy distinto de la manera en que lo puede hacer el individuo, pero esta constitución no es libre; su materia la habrá de sacar de lo que ya está ahí. Así mismo, la sociedad constituye su propio simbolismo pero no en total libertad, pues se prende de lo natural y lo histórico y, por último, participa de lo racional.

2.5.2. Las RS según Moscovici y Jodelet

Las personas conocen la realidad que les circunda mediante explicaciones que extraen de los procesos de comunicación y del pensamiento social, las representaciones sociales (RS) sintetizan estas explicaciones y en consecuencia hacen referencia a un tipo específico de conocimiento que juega un papel crucial sobre cómo la gente piensa y organiza su vida cotidiana: el sentido común (Araya Umaña, 2002).

La conceptualización de las representaciones sociales planteada tanto por Moscovici como Jodelet, presenta grandes similitudes. Moscovici, supera la representación individual y colectiva propuesta por Durkheim y acoge el término de representaciones sociales, a las que considera más apropiadas para la

comprensión de las sociedades modernas, mientras considera las representaciones colectivas, que asimila a la categoría de opiniones e imágenes, más útiles para el entendimiento de las sociedades primitivas (Farr R. M., 1984).

Entendiendo las RS como nociones generadas y adquiridas, superando el carácter preestablecido y estático que tenían en la visión clásica, es autoría de Moscovici el introducir este concepto en las sociedades moderna. Las representaciones, que en el inicio las definió Durkheim como colectivas, pasan a ser sociales, donde lo que cuenta son las interacciones, los procesos de intercambio, las interrelaciones a partir de las cuales se elaboran dichas representaciones confiriéndoles su carácter social (Moscovici, Mugny, & Perez, 1991)

La representación colectiva no puede ser asimilada a la suma de representaciones de los individuos que componen la sociedad. Es una realidad que tiene existencia propia por fuera de los individuos que componen la sociedad, los cuales en cada momento deben conformarse a ella. Su función es preservar los nexos entre los miembros de un grupo preparándolos para pensar y actuar uniformemente (Moscovici, Mugny, & Perez, 1991, pág. 38ss).

Fundamentalmente a partir de las investigaciones de Moscovici, con los aportes de la psicología social las RS se presentan como una noción que:

"... antes que nada conciernen a la manera en que nosotros, sujetos sociales aprendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro ambiente, las informaciones que en el circulan, identificamos a las personas de nuestro entorno próximo o lejano". (Moscovici S. , 1984)

Las RS desde Moscovici son sistemas cognitivos con una lógica y en lenguaje propio. No representan simplemente opiniones acerca de "imágenes de" o "actitudes hacia", sino que representan "teorías o ramas del conocimiento" (Moscovici S. , 1984). Di Giacomo (1987), retomando las elaboraciones de Moscovici y otros investigadores, pretende avanzar en la definición del concepto

de la RS, planteando las siguientes características:

- Existen en relación con diferentes objetos del ambiente opiniones compartidas por los miembros de colectividades geográficas o ideológicas. Estas opiniones están más frecuentemente asociadas al objeto en cuestión que en otras colectividades.
- Todo conjunto de opinión no constituye, sin embargo, una representación, ya que puede tratarse de residuos amnésicos de informaciones recibidas a través de los mass-media.
- El primer criterio para identificar una representación social es que esté estructurada. Un segundo criterio será que el conjunto de opiniones esté unido a comportamientos específicos.
- Una RS es un conjunto estructurado de tipo modélico, es decir, permite integrar elementos nuevos del ambiente.
- Una RS es un conjunto estructurado no aleatorio, es decir, un conjunto de orientaciones ideológicas del grupo, relacionadas al mismo tiempo con su realidad vital.

2.5.3. Construcción de la representación social

En la concepción de Moscovici se plantean cuatro elementos constitutivos de la RS: la información, que se relaciona con lo que "se sabe"; la imagen, que se relaciona con lo que "se ve"; las opiniones, relacionadas con lo que "se cree" y las actitudes, relacionadas con lo que "se siente" (Farr R. M., 1984, pág. 502). Estos elementos constitutivos revierten especial importancia en la medida que se constituyen en materia prima dentro de la estructura para el análisis de la información en esta investigación.

La representación es una acción psicológica que posee una función simbólica, ya que implícitamente contiene un significado y éste tiene que ver directamente con la situación del sujeto frente al mundo en que vive y con el que se relaciona. Por eso Moscovici considera la representación como una organización psicológica, una modalidad de conciencia particular. Para un individuo o para un grupo, una representación es el significado, el lenguaje que las personas elaboran a partir de las relaciones que se establecen con la sociedad y que parten de la experiencia previa, la cual, puede ser propia o ajena.

Jodelet deja propuestas cinco maneras para formular la construcción psicológica y social de una RS (Farr R. M., 1984, pág. 469).

La primera se refiere a la actividad puramente cognitiva, con una dimensión de contexto y una de pertenencia. El sujeto se halla en situación de interacción social o ante un estímulo social y la representación aparece como un caso de cognición social.

La segunda enfatiza en los aspectos significantes de la actividad representativa. Se considera que el sujeto expresa el sentido que da su experiencia en el mundo social. Por consiguiente la representación es considerada la expresión de una sociedad determinada. Cuando es propia de sujetos que comparten una misma experiencia social o una misma condición social, la representación frecuentemente se relaciona con una dinámica que hace que intervenga lo imaginario.

Un tercer elemento considera la representación como una forma de discurso y desprende sus características de la práctica discursiva de sujetos situados en la sociedad. Sus propiedades provienen de la situación de comunicación, de la pertenencia social de los sujetos que hablan y de la finalidad de su discurso, puede sugerirse la influencia de los medios de comunicación en este elemento.

El cuarto elemento se refiere a la práctica social del sujeto la cual está influenciada por el rol que ocupa éste en la sociedad.

El quinto elemento plantea las relaciones intergrupales las cuales determinan la dinámica de las representaciones. Moscovici (Moscovici S. , 1985) al respecto, pone de manifiesto cómo lo social transforma un conocimiento en representación y cómo esta representación transforma lo social haciendo énfasis en la relación de interdependencia entre la actividad psicológica y sus condiciones sociales de ejercicio.

2.5.4. Formación y estructuración de la representación

Desde la psicología social y según los planteamientos de Moscovici y (Jodelet, 1984), la RS se forma a partir de la objetivación y el anclaje.

Objetivación, es la primera fase o proceso mediante el cual se concreta, se materializa el conocimiento en objetos concretos. La segunda fase es el anclaje o proceso de inserción de las representaciones en las relaciones “intergrupo” o en las representaciones preexistentes.

La fase de objetivación, definida "como la constitución formal de un conocimiento", contempla tres pasos:

- La construcción selectiva. Retención selectiva de elementos que después son libremente organizados. Dicha selección se da junto a un proceso de descontextualización del discurso y se realizan en función de criterios culturales y normativos.
- El esquema figurativo. "...los conceptos teóricos se constituyen en un conjunto gráfico, coherente que permite comprenderlos en forma individual y en sus relaciones"

(Jodelet, 1984, pág. 484). Es decir, el discurso se estructura y objetiviza en un esquema figurativo de pensamiento, sintético, condensado, simple, concreto, formado con imágenes vividas y claras.

- La naturalización. Los conceptos se transforman en categorías sociales del lenguaje que expresan directamente la realidad.

La fase de anclaje. Se refiere al enraizamiento social de la representación y de su objeto e implica la integración cognitiva del objeto representado, desde el mismo sistema de pensamiento. El anclaje, según Jodelet, articula las tres funciones básicas de la representación (Jodelet D. , 1985).

- Función cognitiva de la integración de la novedad.
- Función de interpretación de la realidad.
- Función de orientación de las conductas y las relaciones sociales.

El proceso de anclaje se descompone en varias modalidades que permiten comprender, cómo se confiere significado al objeto representado, haciendo relación al sentido que se le otorga a la representación y al cómo se utiliza la representación en tanto sistema de interpretación del mundo social marco e instrumento de conducta, "...esta modalidad permite comprender cómo los elementos de la representación no sólo expresan relaciones sociales, sino que también contribuyen a constituir las". La fase de anclaje comporta dos momentos (Jodelet D. , 1985):

- El anclaje como inserción en las relaciones de grupo. El sistema de conocimiento de la representación se ancla en la realidad social, atribuyéndole una funcionabilidad y un rol regulador de la interacción grupal.
- El anclaje como inserción en los sistemas cognitivos preexistentes. Al entrar una representación en contacto con los sistemas de RS preexistentes entra a innovarla y modificarla. El anclaje actúa como una asignación de sentido

de la representación social y como un proceso de instrumentalización del saber social.

El anclaje y la objetivación, actuando conjuntamente, sirven para guiar los comportamientos. La representación objetivada, naturalizada y anclada, es utilizada para interpretar, orientar y justificar los comportamientos.

2.5.5. Dimensiones de la representación social

La RS, además de las características mencionadas, se define de acuerdo a su contenido. Moscovici menciona las dimensiones que la constituyen:

- La información: se refiere al volumen de conocimientos que el sujeto posee de un objeto social, a su cantidad y calidad, la cual puede ir desde la más estereotipada hasta la más original.
- La actitud: expresa la orientación general, positiva o negativa frente al objeto de representación.
- El campo de la representación es la forma mediante la cual se organiza el contenido de una representación según los patrones de jerarquización, clasificación y coherencia que un grupo social ha construido.

En otras palabras, conocer o establecer una representación social implica determinar qué se sabe (**información**), qué se cree, cómo se interpreta (**campo de la representación**) y qué se hace o cómo se actúa (**actitud**).

2.5.5.1. La actitud

Manifiesta el aspecto afectivo de la representación, por ser la reacción emocional acerca del objeto o del hecho. Es el elemento más primitivo y resistente de las

representaciones y se halla siempre presente aunque los otros elementos no estén. Es decir, la reacción emocional que puede ser tenida por una persona o un grupo sin necesidad de tener mayor información sobre el hecho a estudiar. (Moscovici S. , 1976)

Siguiendo la línea de Moscovici, sugiere no hacer una división tajante entre el universo interior y el exterior, así como tampoco concibe que la relación entre el sujeto y el objeto se reduzca a una relación entre un estímulo y una respuesta: "representarse algo es darse conjunta e indiferenciadamente el estímulo y la respuesta" (Moscovici S. , 1976). Esta función dinámica de la RS la diferencia de otras categorías usadas con frecuencia en psicología social, tales como la actitud (que es una parte) y la opinión. Sin embargo, el origen del término actitud es eminentemente psicológico y aunque se usa en el campo social, no ofrece la estructura dinámica que tiene la representación. Podría decirse entonces, que las RS contienen a las actitudes y no a la inversa, ya que aquellas van más allá del abordaje tradicional de las actitudes y acercan mucho más el concepto al campo social.

Las raíces últimas de las actitudes no están en los individuos sino en las estructuras sociales y de grupo de las que los individuos forman parte. Por ello, el conjunto de actitudes fundamentales de las personas puede concebirse como la estructura que en cada individuo, articula psíquicamente la ideología social.

2.5.5.2. El concepto de campo de representación.

Es empleado por Moscovici, como equivalente de "imagen" y remite a los elementos figurativos de la representación. En Jodelet, las representaciones se presentan como una forma de conocimiento social, un saber del sentido común constituyéndose en "...modalidades de pensamiento práctico orientado hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal..." (Moscovici S. , 1976)

Dichas representaciones permiten a los sujetos interpretar, dar sentido a lo inesperado, clasificar las circunstancias, los fenómenos y los individuos, permitiendo actuar en consecuencia, plantear teorías que permiten establecer hechos sobre ellos; a menudo, cuando se los comprende dentro de la realidad concreta de nuestra vida social, las RS son todo ello junto.

2.5.6. Otros enfoques de la representación social

2.5.6.1. Jerome Bruner

Bruner destaca que en todas las culturas existe una psicología popular, constituida por un conjunto de descripciones más o menos normativas y más o menos conexas sobre cómo "funcionan" los seres humanos, "cómo son nuestra propia mente y las mentes de los demás, cómo cabe esperar que sea la acción situada, qué formas de vida son posibles, cómo se compromete uno a estas últimas, etc." (Bruner, 1991).

La psicología popular se constituye en un sistema que permite organizar la experiencia, el conocimiento y las diversas relaciones en el mundo social. Según este autor, los postulados de la psicología popular se pueden condensar en:

- La gente posee creencias y deseos.
- Postula la existencia de un mundo fuera de nosotros que modifica la expresión de nuestros deseos y creencias. "...Este mundo es el contexto en el que se sitúan nuestros actos, y el estado en que se encuentra el mundo puede proporcionar razones para nuestros deseos y creencias" (Bruner, 1991).
- Se da por supuesto que la gente posee un conocimiento del mundo que adopta la forma de creencias y se supone que todos utilizan ese conocimiento a la hora

de llevar a cabo cualquier programa de deseos o acciones.

2.5.6.2. La representación social y el conocimiento que orienta la vida cotidiana, de Berger y Luckman

Desde una perspectiva sociológica, estos autores intentan analizar el proceso de construcción social de la realidad, lo cual implica ya una afirmación: el conocimiento humano es producido y ordenado por la sociedad. Destacan como objeto de análisis el llamado conocimiento social. Lo que la gente "conoce" como "realidad" en su vida cotidiana. Dicho de otra manera, el "conocimiento del sentido común", el conocimiento que orienta la conducta en la vida cotidiana, la cual se define: "...como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente" (Berger & Luckman, 1991). Y es que no se podría concebir una sociedad sin este tipo de conocimiento que constituye el cúmulo de significados que le dan identidad al grupo social.

El mundo de la vida cotidiana es aquel que se da por establecido como realidad, el sentido común que lo constituye se presenta como la "realidad por excelencia", logrando de esta manera imponerse sobre la conciencia de los individuos, "en tanto que se presenta a estos como una realidad ordenada, objetivada y ontogenizada" (Berger & Luckman, 1991).

La realidad de la vida cotidiana es una construcción intersubjetiva, un mundo compartido, lo que presupone procesos de interacción y comunicación mediante los cuales comparto con los otros y experimento a los otros. Es una realidad que se expresa como mundo dado, naturalizado, por referirse a un mundo que es "común a muchos hombres" (Berger & Luckman, 1991, pág. 39). Se aprende del otro, de los sucesos, acontecimientos y objetos por medio de esquemas tipificados que se vuelven progresivamente anónimos en la medida que se alejan del aquí y del ahora, de la situación cara a cara; es decir, que el conocimiento se construye y reconstruye no sólo con y mediante los semejantes, con quienes se establece

interacción directa, sino con los contemporáneos y no sólo con ellos sino con los antecesores y sucesores.

El conocimiento circula como evidencia anónima, independiente de los hombres y las situaciones que lo crearon, es conocimiento o más bien realidad dada y por tanto posibilidad de existencia y reproducción de la vida cotidiana. "Existe en tanto la expresividad humana logra concretarse, cristalizarse u objetivarse, en signos, símbolos o significaciones agrupados en sistemas, los cuales son accesibles objetivamente" (Berger & Luckman, 1991). El sistema de signos por excelencia en la sociedad humana lo constituye el lenguaje.

El hombre, a diferencia de otras especies, establece una relación de apertura con su ambiente natural y humano, lo que hace que el ser humano, después de su nacimiento, continúe su proceso de desarrollo biológico en interrelaciones no sólo con un ambiente natural, sino también con un orden cultural y social específico. Pero ese orden social es una construcción constante del hombre, no se da el ambiente natural ni deriva de datos biológicos, no forma parte de la naturaleza de las cosas, existe solamente como producto de la actividad humana y el ser humano se considera siempre en una esfera de externalidad activa.

Es importante hacer referencia a Agnes Feller (1987), puesto que, al igual que Berger y Luckman, desarrolla el concepto de la cotidianidad. Asume el saber cotidiano como "la suma de los conocimientos sobre la realidad, los cuales son usados de manera efectiva en la vida cotidiana del modo más heterogéneo". Esta categoría se plantea con dos características:

- **Objetiva:** cuando la suma del saber cotidiano de una época, de un estrato social, sobre un saber, es independiente de lo que de ese saber se convierte en patrimonio de una sola persona.
- **Normativa:** en el sentido que todo un grupo o estrato se apropia de un saber determinado caracterizando la identidad de grupo. Sin embargo, aunque esto se

dé, existen en los grupos sociales personas que socialmente han adquirido la responsabilidad de transmitir los conocimientos.

Es importante cómo el saber de la vida cotidiana acoge como propio el saber científico, el cual cala en el pensamiento cotidiano, cuando este saber se engloba en su propia estructura. Una vez caracterizado el tipo de conocimiento al que se refieren los autores y precisada la definición de vida cotidiana, sentido común y el papel del lenguaje, se analiza la forma como este conocimiento es apropiado, construido y reconstruido por medio del proceso de institucionalización.

La institucionalización está precedida por la habituación, mientras que un acto sea repetido con frecuencia, "... crea una pauta que luego puede reproducirse con economía de esfuerzos y que de inmediato es aprendida como pauta para el que la ejecuta" (Berger & Luckman, 1991). La habituación posibilita que un acto se instaure como rutina y que, por tanto, permita restringir opciones (seleccionar) y se torna innecesario definir cada situación de nuevo. Las instituciones son, por lo tanto, objetivaciones que cumplen el papel de regular y orientar los comportamientos humanos, convirtiendo a las instituciones en ordenadoras del mundo social.

Las formaciones sociales requieren de procesos de objetivación a fin de ser transmitidas a una nueva generación y éste es el lugar que ocupan las instituciones, las cuales se experimentan como realidad objetiva. Volviendo a Berger y Luckman, se dan tres momentos que constituyen el proceso dialéctico entre el hombre productor y el mundo social.

- La externalización. Proceso por la cual las instituciones aparecen fuera del individuo, persistentes en su realidad "están ahí", existen como realidad externa "... el individuo no puede comprenderla por introspección: debe "salir" a conocerlas".
- La objetivación. Los significados se materializan permitiendo que el sujeto se

vuelva accesible los conocimientos de su entorno, a las experiencias de su práctica cotidiana.

- La internalización. Se define como "... Aprehensión o interpretación inmediata de un acontecimiento objetivo en cuanto expresa significado, o sea, en cuanto es una manifestación de los procesos subjetivos de otros que en consecuencia se vuelven subjetivamente significativos para mí".

El proceso dialéctico de construcción social de la realidad es resumido por Berger y Luckman así: "La sociedad es producto humano, la sociedad es una realidad objetiva, el hombre es un producto social". La integración del orden institucional "... puede entenderse sólo en términos del "conocimiento" que sus miembros tienen de él". Dicho conocimiento es sólo una pequeña parte conocimiento teórico, también existe un conocimiento primario situado en el plano preteórico definido como "... la suma total de lo que "todos saben" sobre un mundo social, un conjunto de máximas, moralejas, granitos de sabiduría, proverbial, valores, creencias, mitos, etc."

El estudio de estos autores permite ver como las RS se construyen, se reconstruyen y se transmiten de generación en generación. Se encuentra de común en ellos, aunque no lo hagan explícito, que estas representaciones son las que, por una parte, permiten la comunicación al interior de los grupos y, por otra, determinan su identidad. Al ser poseedores de ciertas características, por estar éstas internalizadas en los grupos, las prácticas sociales que se desarrollan responden desprevénidamente a esas características adquiriendo, como lo plantea Jodelet, el sentido común, que en otras palabras significa dar sentido a lo inesperado.

En Moscovici se encuentra, entre otros, un elemento que en forma permanente aporta en la búsqueda de respuestas al objeto de estudio de esta investigación y que se toman como eje del estudio. Es lo que hace relación al sujeto social, cuya

psicología social permite, con base en lo que se sabe, en lo que se interpreta, actuar de una u otra forma. Moscovici habla de psicología popular, refiriéndose a que los hombres tienen una manera de interpretar el mundo que responde a lo que su grupo social ha construido y ha ordenado.

Es claro, por lo tanto, que las corrientes expuestas, lejos de contradecirse, avanzan, profundizan y complementan en el concepto de RS, y constituyen de manera conjunta el referente conceptual y teórico a partir del cual se puede realizar el análisis de las representaciones sociales que sobre la BP posee el ciudadano común en una ciudad como Bogotá.

2.5.6.3. Conceptos similares

Las representaciones “Son conocimiento que se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social” (Jodelet D. , 1985). Ellas, sin embargo, no ejercen de manera absoluta la determinación sociedad-individuo, dado que no se trata tan solo de una reproducción, sino más bien de una reconstrucción o recreación mediada por la experiencia vital del sujeto en un ámbito cultural determinado (Jodelet D. , 1985). Dicho de otra manera, son ese conocimiento espontáneo, ingenuo, intuitivo, que generalmente se denomina sentido común, distinto entre otros, al conocimiento científico.

Esta clase de conocimiento lo van construyendo los individuos a partir de su experiencia, pero como se trata de un conocimiento socialmente elaborado y compartido, también surge a partir de las informaciones, modelos de pensamiento que se reciben o se transmiten mediante la tradición, la educación y la comunicación social. Teniendo en cuenta que una RS no es la reproducción pasiva de un exterior en un interior, sino que en ella participa también el imaginario individual o social, surge una relación de emparentamiento con el signo, con el

símbolo, al igual que ellos, la representación remite a otra cosa.

Para la construcción de los conceptos afines con las RS, se ha tomado como base el trabajo realizado por Araya Umaña (2002) quien desarrolla precisiones y analogías concretas sobre conceptos como las ideologías, las creencias, los estereotipos, las opiniones, percepciones, actitudes e imágenes

Las ideologías

Existe una estrecha relación entre el concepto de ideología y RS, tanto así, que algunos autores (Ibañez T. , 1988) precisan que las RS son las manifestaciones concretas de las ideologías. La ideología al igual que las conversaciones, las vivencias, la ubicación de las personas en la estructura social, es una de las condiciones de producción de las RS y estas provienen como un elemento de causalidad de las ideologías.

Creencias

Las creencias son proposiciones simples, conscientes o inconscientes, inferidas de lo que las personas dicen o hacen, capaces de ser precedidas por la frase: “Yo creo que...”

El contenido de una creencia puede:

- describir el objeto de la creencia como verdadero o falso, correcto o incorrecto;
- evaluarlo como bueno o malo o,
- propugnar un cierto curso de acción o un cierto estado de existencia como indeseable.

Percepciones

Los estudios de percepción social se ajustan en los mecanismos de respuestas sociales y de procesamiento de la información y los de RS en los modos de

conocimiento y los procesos simbólicos en su relación con la visión de mundo y la actuación social de los seres humanos.

Estereotipos

Se componen de atributos específicos que identifican a un grupo y que se caracterizan por su rigidez. La RS se diferencia de los estereotipos por su función: estos, son el primer paso en el origen de una representación; cuando se obtiene información de algo o de alguien se vincula con el grupo o situación a las cuales ese grupo o situación pertenece.

Actitudes

Una de las principales diferencias entre el concepto de actitud y el concepto de RS estriba en que la actitud se sitúa exclusivamente en el polo de las respuestas. El concepto de actitud implica la existencia de un estímulo “ya constituido” hacia el cual se reacciona, la RS por el contrario implica la respuesta y el estímulo de forma indisoluble.

Opiniones

Según Moscovici (1979) , la opinión es una fórmula socialmente valorizada a la que las personas se adhieren y proviene por ende de una toma de posición acerca de una controversia de la sociedad. La opinión propicia la utilización de conceptos, pero los significados que los originan proviene de las RS que se confrontan en el contexto de la comunicación y la divergencia. Los estudios de opinión se refieren a la toma de posición, mientras que la RS considera las relaciones y las interacciones sociales, pues son ellas las que generan los cambios de opinión de las personas.

Imágenes

La imagen es el concepto que más se utiliza como sinónimo de RS. La imagen es una reproducción pasiva de un exterior en un interior. En otras palabras, la imagen se construye básicamente como reproducción mental de un objeto exterior y se produce desde los mecanismos perceptivos.

CAPITULO 3 DISEÑO METODOLOGICO

3.1 ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Abordar un enfoque, una estrategia y unas técnicas y herramientas metodológicas, requieren necesariamente una definición conceptual, que permita aclarar y definir sobre qué principios y enfoques se desarrolla la investigación, pero sobre todo precisar una línea de trabajo ante la inmensa y rica diversidad conceptual que la investigación en las ciencias sociales provee. En el caso de esta investigación, es imprescindible abordar el enfoque epistemológico, teniendo en cuenta la vista que se hace de las representaciones sociales desde el enfoque científico, llegando incluso a dudarse de su representatividad científica. Así mismo, la relación entre el discurso, el lenguaje y la construcción misma de la representación desde el conocimiento común, hacen forzosa la existencia de este acápite, entre otras por que justifica la validez misma del enfoque científico de esta investigación

3.1.1. Conocimiento y realidad.

El ser humano desde su propia existencia establece relaciones con una realidad, entendiendo ésta como “lo dado” “lo existente”, de tal forma que ella se puede manifestar desde dos dimensiones: la realidad natural (que se identifica especialmente con la naturaleza) y la realidad social (especialmente con la sociedad). Esta relación entre el ser humano con lo “otro” es lo que se denomina la práctica social (Ander-Egg, 1995) que en resumen se desarrolla en el doble plano de las relaciones de los hombres entre si y de ellos con la naturaleza.

Se entiende la realidad como él mismo, (Gutierrez Leal, 2009) todo aquello que está en el entorno del hombre, en lo físico/natural y social y el efecto que él causa. La realidad es rica en formas, colores, olores y sabores y de una gran diversidad y

complejidad con propiedades que le son inherentes. Lo cualitativo o lo cuantitativo que le atribuimos a la misma, son desarrollos teóricos que permiten percibirla de una manera particular e interpretarla con valoraciones comparativas.

Con el fin de proporcionar una comprensión del proceso de interpretación de la realidad, el hombre ha formulado, a lo largo de su trayectoria histórica, constructos teóricos con los cuales comprende el mundo real que lo rodea, obteniendo una progresiva conciencia de sí mismo. El ponerse en esta línea de interpretación exige con frecuencia un rompimiento con los modelos tradicionales de conocer, en los cuales la razón humana ocupa el centro y las leyes y categorías mentales se convierten en categorías y leyes del ser. Significa por tanto que el problema del conocimiento está estrechamente ligado al problema de la realidad o dicho de otra manera a la relación sujeto-objeto.

El conocimiento no existe por sí mismo, ni puede desarrollarse separado de las condiciones materiales de existencia, en otras palabras, depende de su contexto y de la relación dialéctica que se establece con esa realidad. En palabras de Ander-Egg (1995), el sujeto del conocer está implicado en la realidad y de ella no puede sustraerse ni por especulación científica ni filosófica. El hombre que se constituye en la historia y en la praxis está inmerso en una realidad de cuya totalidad forma parte también como sujeto cognoscente. Las formas de conocimiento por tanto, están ligadas a las formas del ser social y la interpretación que hacemos del mundo real a través de signos abstractos convencionales.

Desde la anterior propuesta teórica, el conocimiento se produce basado en tres perspectivas o condiciones que de una u otra forma condicionaran el tipo de saber (común-científico), a saber:

- El contexto: Las relaciones entre los seres humanos, se dan en un contexto específico que determinan una manera particular de entender la

realidad. Las circunstancias históricas, políticas, económicas, etc. condicionan una interpretación de la realidad.

- Ideología: se entiende como la posición ideológica y científica desde la cual se estudia la realidad. Se habla de categorías, creencias, significaciones, imaginarios, etc. Que pueden ser elementales (simples prejuicios) o sofisticadas (formulaciones científicas) que condicionan el modo de abordar la realidad.
- Personalidad: se presenta bajo dos dimensiones: la posición de clase y los factores psicológicos, es decir, la posición del individuo dentro de la sociedad determina una manera de ver la realidad.

3.1.2. Clasificación del conocimiento

La clasificación del conocimiento varía de acuerdo con la disciplina, por ejemplo para Nonaka y Takeuchi (1995) existen dos tipos de conocimiento: el explícito y el tácito. Para psicólogos como (Rakitov, 1989) conocimiento senso-perceptual y el conocimiento racional, de igual manera en las mismas ciencias sociales, disciplina que nos ocupa, existen denominaciones variadas, haciendo referencia al conocimiento no científico, (Bunge, 1996), (Sabino, 1992), (Ander-Egg (1995), etc. Le asignan diferentes denominaciones como saber/conocimiento cotidiano, popular, común, empírico, vulgar, ingenuo, etc. En este estudio, nos referiremos a él como conocimiento común.

3.1.2.1. Conocimiento Común

Es aquel que se basa en la percepción inmediata de los sentidos, lo que habitualmente se denomina “sentido común”. Esta espontaneidad no implica una explicación causal verificada sino tan solo una asociación descriptiva; es el saber que se adquiere con la experiencia cotidiana, (Heller, 1977) es la suma de

conocimiento y que todo sujeto debe interiorizar para poder existir y moverse en su ambiente. Muchas de estas percepciones que por siglos han formado parte del saber común subsisten como confusas metáforas del lenguaje. Desde la anterior suposición, puede sostenerse que el "conocimiento común" no es necesariamente "incorrecto" aunque sí "impreciso".

Cohen y Nagel (1979) indican que la adquisición de un conocimiento confiable acerca del mundo no se inició necesariamente con el advenimiento de la ciencia moderna y el uso consciente de sus métodos. En realidad muchos hombres, en cada generación, repiten durante sus vidas la historia de la especie: se las ingenian para asegurarse habilidades y una información adecuada, sin el beneficio de la educación científica y sin adoptar premeditadamente modos científicos de proceder; apunta el mismo Nagel que conocimiento común es por ejemplo el saber que cuando sopla viento del sudeste tendremos tormenta, saber que si uno pone los dedos en el enchufe se electrocuta, etc.

El saber común se caracteriza por ser superficial, asistemático, acrítico, sensitivo, subjetivo, dogmático, estático, particular, inexacto y no acumulativo.

- Superficial: Se conforma con lo aparente, solo hace referencia a la observación sensorial, para este tipo de conocimiento la evidencia inmediata es suficiente.
- Asistemático: La apariencia y conocimientos se organizan de manera no sistemática, no obedece a un orden lógico; Porque se da en forma aislada, el sujeto mismo organiza las experiencias y conocimientos de un modo no sistémico.
- Acrítico: El conocimiento solo se apoya en la evidencia inmediata, pueden ser verdaderos o no y no se plantea de una manera crítica y reflexiva, es un conocimiento que puede decir acerca de "lo que pasa" pero no "por qué pasa lo que pasa".

- **Sensitivo:** Es un conocimiento que está a nivel de la certeza sensorial. Aunque parte de los acontecimientos el conocimiento se estructura con lo aparente, no trata de buscar relación con los hechos.
- **Subjetivo:** La descripción y aplicación de los hechos depende de la personalidad de quién los observe; por cuanto sus afirmaciones se sustentan en la realidad interna del que conoce y donde los valores, opiniones y juicios personales son los elementos que condicionan su internalización.
- **Dogmático:** Se sostiene en nuestra propia suposición irreflexiva, se apoya en creencias y supuestos no verificables o no verificados.
- **Estático:** carecen de continuidad e impide la verificación de los hechos.
- **Particular:** Agota su esfera de validez en sí mismo sin ubicar los hechos singulares en esquemas más amplios.
- **Inexacto:** Sus descripciones y definiciones son pocas precisas, al ser dogmático, sensitivo y acrítico
- **No acumulativo:** La aplicación de los hechos es siempre arbitraria, cada cual emite su opinión sin considerar otras ideas ya formuladas.

3.1.2.2. Conocimiento científico

No todos los problemas producto de la rutina diaria del hombre, pueden ser enfrentados o resueltos basados únicamente en el conocimiento común, existen fenómenos que no se captan en el nivel perceptivo únicamente es necesario llevarlos más allá de la certeza sensorial del conocimiento ordinario. Este proceso

en nada modifica la naturaleza en sí misma, más si en el método al que se recurre para interpretarla y es esta la conducción al conocimiento científico.

El carácter de científico otorgado a un tipo determinado de conocimiento, es el resultado de acciones conscientes e intencionadas de búsqueda, de una explicación más objetiva de la realidad (una verdad), persiguiendo una comprobación universal. Esta concepción epistemológica (Gutierrez Leal, 2009) se fundamenta en el hecho de que el hombre es un ser, que se construye a sí mismo, involucrando condiciones culturales, históricas, espaciales, y ambientales específicas. Se construye a sí mismo pues dispone de un recurso natural, adicional a los sentidos, con el cual elabora una interpretación del mundo, que le permite tomar conciencia de su propia condición y del mundo relacional.

Existe un consenso general sobre la definición de conocimiento científico, las diferencias son más de adjetivos que de la esencia misma del concepto, en este sentido hemos tomado esta definición sencilla pero clara y concisa de Ander-Egg en el que propone que es aquel que se obtiene mediante procedimientos con pretensión de validez, utilizando la reflexión, los razonamientos lógicos y respondiendo una búsqueda intencional por la cual se delimita a los objetos y se previenen los métodos de indagación (Ander-Egg, 1995). También llamado conocimiento crítico, no presenta una diferencia tajante, absoluta, con el conocimiento común y su objeto puede ser el mismo. Intenta relacionar de manera sistemática todos los conocimientos adquiridos acerca de un fenómeno dentro del ámbito de la realidad.

Las características del conocimiento científico se presentan esencialmente como lo antitético del conocimiento común, cotidiano o vulgar. Sin embargo, es necesario precisar esas características con más detalle, recurriendo a Bunge (Bunge, 1996) quien las precisa de manera concisa de la siguiente manera:

- Es fáctico: “parte de los hechos, los respeta hasta cierto punto, y siempre vuelve a ellos”. Toda ciencia empírica comienza con una observación de los hechos y fenómenos que le interesan y los estudia sin modificarlos, si ello no es posible, los cambios serán objetivos, nunca arbitrarios.
- Trasciende los hechos: “descartar los hechos, produce nuevos hechos y los explica”. Una vez descritos los fenómenos los clasifica. Además, el conocimiento científico racionaliza la experiencia en lugar de limitarse a describirla.
- Es analítico. Al estudiar los objetos los descompone para ver claramente sus elementos integrantes y sus interdependencias. Pero esta división debe hacerse de tal manera que no se pierda la visión de totalidad del objeto estudiado (Lejos de disolver la integración, el análisis es la única forma conocida de describir cómo emergen, subsisten y se desintegran los todos).
- Especializado. La ciencia está dividida en sectores, en cierta medida independientes. Pero a pesar de esta especialización, existe unidad metodológica. Además, superando esta especialización integrando la interdisciplinariedad.
- Es claro y preciso. Evita, en la medida de lo posible, la vaguedad, la inexactitud y la superficialidad. En aras de la precisión y de la exactitud, la ciencia realiza una formulación clara de los problemas, define claramente los conceptos, respeta esas definiciones. La ciencia utiliza lenguajes artificiales y simbólicos, busca la medición de los hechos.
- Versatilidad. Con el fin de explicar un fenómeno, el científico aventura conjeturas que deben ser puestas a prueba de forma empírica para probar su veracidad.

- Sistemático: Es una unidad ordenada, los nuevos conocimientos se integran de manera relacionada, no es un agregado de información aislada sino un sistema de ideas conectadas entre si
- Es general: Ubica los hechos singulares en pautas generales y los enunciados particulares en esquemas amplios. Al científico no le interesan los hechos aislados si no es para generalizarlos, para hallar características comunes, las cualidades esenciales y las relaciones con viso de uniformidad.
- Es legal: Se esfuerza en descubrir y aplicar leyes. La ciencia (“encuentra la esencia en las variables relevantes y en las relaciones invariantes entre ellas”).
- Es explicativo. La ciencia Intenta explicar los hechos en términos de leyes y las leyes en términos de principios. Además de saber cómo son los fenómenos buscan sus causas.
- Es predictivo: Trasciende la masa de los hechos de experiencia, imaginando como ha sido el pasado y como puede ser el futuro. La predicción en contraste con la profecía se fundamenta sobre leyes y sobre informaciones específicas fidedignas relativas al estado de cosas.
- Es abierto. El conocimiento científico no es irrefutable, cerrado y concluido, los principios más generales y seguros son postulados que pueden ser corregidos o reemplazados. El progreso científico se debe, entre otros factores, a que en la ciencia no es un sistema dogmático y cerrado sino controvertido y abierto.
- Es verificable: la explicación de los fenómenos se basa en conjeturas fundamentadas en el saber adquirido, las suposiciones del investigador pueden ser de cualquier tipo, pero deben ser puestas a prueba.

- Es comunicable: Es expresable y público, el lenguaje de la ciencia es informativo y no expresivo o imperativo.

A manera de conclusión es necesario precisar que el conocimiento científico existe a partir de un método científico a través del cual se examina y su objetivo, más que describir es explicar los fenómenos y generar nuevo conocimiento. Ahora bien, inclinarse por un método específico o combinar más de un método, indudablemente dependen del enfoque epistemológico y del tipo de investigación sugeridos por el problema y el tipo de estudio planteado en la investigación; en este sentido, antes de adentrarnos en los detalles del método seguido en este proceso investigativo es necesario precisar, el tipo de investigación y el enfoque epistemológico.

3.1.3. Enfoque Hermenéutico interpretativo

La investigación cualitativa, de acuerdo con todo lo dicho es dialéctica y sistémica, estos dos presupuesto epistemológico y ontológico conviene hacerlos explícitos, de acuerdo con Martínez Miguélez (2008), en cualquier proyecto de investigación a través de un pequeño marco epistemológico para darle sentido a la metodología y a las técnicas que se utilicen como las reglas de interpretación que se usen.

Refiriéndose a la matriz epistémica de Morín, Miguélez precisa que un paradigma científico puede definirse como un principio de distinciones, relaciones-oposiciones fundamentales entre algunas nociones matrices que generan y controlan el pensamiento, es decir, la constitución de teorías y la producción de los discursos de los miembros de una comunidad científica determinada. Por ello, detrás de cada paradigma se esconde una matriz epistémica. En este caso, la matriz puede resumirse como la forma y el modo específico en que un grupo humano asigna significados a las cosas y a los hechos, en otras palabras, cómo simboliza su realidad

Al encontrarse los científicos sociales con las limitaciones propias del método científico unilineal trabajado durante el siglo XIX y la primera parte del siglo XX, inician un período de autoreflexión buscando nuevas formas de hacer ciencia. Surgen interrogantes (Herrera, 2009) como: ¿Qué tipo de lenguaje expresa mejor los análisis realizados?, ¿Cómo se produce un hecho? Que evidencian la búsqueda de nuevas posibilidades de hacer ciencia, conllevando a cuestionamientos sobre el papel de las técnicas de análisis, de interpretación, los instrumentos y en general sobre los métodos.

En este orden de ideas, las ciencias sociales se enfrentan a un problema epistémico que gira alrededor de los conceptos de “ciencia” y “conocimiento”, pero sobre todo a la respetabilidad científica de sus resultados; es por esta razón de acuerdo con Martínez Miguélez (2008) y con Herrera (2009), entre otros, que surgen en la segunda mitad del siglo XX las corrientes posmodernistas, la posestructuralista, el construccionismo, el deconstruccionismo, la teoría crítica, el análisis del discurso, etc. y de cierta manera se empiezan a desarrollar corrientes y constructos teóricos y metodológicos alrededor de estas nuevas corrientes.

Herrera resume este proceso de manera sencilla cuando precisa: “Desde la escuela de Chicago pasando por la fenomenología de Husserl y la aparición de verdad y método de Gadamer en 1962 hasta el surgimiento y posicionamiento de modelos más cualitativos de investigación como la etnografía, el análisis del discurso, las historias de vida y los grupos de discusión, entre otros, las ciencias sociales se vieron ante una avalancha de propuestas teóricas y herramientas operativas que desbordaron en mucho su propias capacidad de aprehensión y uso” (Herrera, 2009).

No se puede continuar esta exploración sobre el enfoque epistemológico de la investigación sin explorar de manera general los planteamientos hechos por Moscovi (1984) sobre las representaciones sociales (RS) en donde, desde una postura fenomenológica le da el rango de ciencia epistemológica al considerar las representaciones sociales como una forma de conocimiento social específico,

natural, de sentido común y práctico que se constituye a partir de nuestras experiencias e información que recibimos y transmitimos por la educación, la tradición y la comunicación social; agrega que las RS son modalidades de pensamiento práctico orientadas hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del ambiente social, material e ideal, y para cuya plena comprensión habrá siempre que referirlas a las condiciones y contextos en que emergen, a las comunicaciones por las cuales circulan y las funciones que desempeñan en la interacción con el mundo y con los otros. Así pues las RS son sistemas cognitivos que tienen una lógica y un lenguaje particular destinados al descubrimiento de lo real y a su ordenamiento. La ciencia dice Moscovici (Moscovici & Farry, 1983), estuvo en otro tiempo basada en el sentido común e hizo que el sentido común fuera menos común, pero ahora el sentido común es la ciencia hecha común.

La propuesta de Moscovici, sin embargo, no ha tenido mayor respaldo teórico en esta línea y no podríamos atrevernos a considerarla ni siquiera como uno de los emergentes métodos de investigación, en la medida que puede llegarse a las RS desde diferentes métodos e inclusive desde diferentes enfoques investigativos y como lo veremos más adelante la forma y el camino en que se construyen están contenidos desde una mirada epistemológica mucho más amplia.

Retomando el referente teórico de la investigación con respecto al concepto de RS y tomando como base, por un lado, la mención que hacen Jodelete y Guerrero, en donde precisan "...que sirven de guía para la acción e instrumento de lectura de la realidad; sistemas de significaciones que permiten interpretar el curso de los acontecimientos y las relaciones sociales; que expresan la relación que los individuos y los grupos mantienen con el mundo y los otros; que son forjadas en la interacción y el contacto con los discursos que circulan en el espacio público; que están inscritas en el lenguaje y en las prácticas; y que funcionan como un lenguaje en razón de su función simbólica y de los marcos que proporcionan para codificar y categorizar lo compone el universo de la vida." (Jodelete & Guerrero T, 2000) Y por otro lado, si se contempla la premisa que las RS es tanto un proceso como un

producto, entendiendo el primero como la construcción de la realidad social a la que contribuye a configurar tanto como al objeto que representa y como producto es el conjunto de creencias, valores y conocimientos que comparte un grupo de sujetos en función de su pertenencia a un determinado status social, podemos adentrarnos en la definición de un enfoque epistemológico de la investigación.

La metodología cualitativa rechaza el modelo positivista que considera al sujeto como pasivo y estático y por el contrario acepta el modelo dialéctico considerando que el conocimiento es el resultado de una dialéctica entre el sujeto, sus intereses, valores, creencias, etc. y el objeto de estudio, no existiría por consiguiente conocimientos estrictamente objetivos. Es por tanto, sencillo afirmar que las RS al buscar interpretar una realidad social fundamentada en los significados de la interacción humana, partiendo desde las actitudes, experiencias, creencias e imaginarios de esa interacción, solo puede lograrse desde la hermenéutica.

Esclarecer la relación existente entre las ciencias sociales y la tradición hermenéutica ha sido un trabajo de los científicos sociales, sobre todo en la segunda mitad del siglo XX, desde Dilthey (1980) hasta Bauman (2002) todos han tratado de dar respuestas a los temas propios de la realidad humana, unos con mayor éxito que otros. Precisa Herrera (2009), que no puede desconocerse que los métodos de las ciencias naturales han servido como fundamento para el desarrollo de los métodos de investigadores de las ciencias sociales y humanas, pero el objeto de estudio de estas últimas es la realidad humana y es en este sentido en donde aparece la hermenéutica, acotando que una de los presupuestos esenciales de la hermenéutica en las ciencias sociales es el contemplar la comprensión como un rasgo fundamental de la existencia humana.

Dice Martínez Miguélez (2008) que el método científico tradicional ha seguido la lógica lineal unidireccional (deductiva o inductiva), la mayor debilidad de esta lógica lineal es su lejanía de la realidad de los problemas de las ciencias humanas, donde no se da únicamente una variable independiente, una dependiente y una relación

de causalidad, sino que siempre entran en juego múltiples variables que interactúan mutuamente entre ellas y se dan todo tipo de relaciones de causa, condición, contexto, secuencia, soporte, aval, secuencia asociación, propiedad, contradicción, función, justificación, medio, etc.

La figura central de la hermenéutica desde la perspectiva metodológica implica dos elementos de la aprehensión intelectual, el todo y las partes, en un proceso de reconstrucción y ensamblaje que va del todo a las partes y viceversa, y es precisamente esta dinámica la que lo hace dialéctico, Polanyi, lo expresa de la siguiente manera “no podemos comprender el todo sin ver sus partes, pero podemos ver las partes sin comprender el todo, como sucede cuando se separan las piezas de un reloj, por más que se examine cuidadosamente cada una de ellas, no se llegara a descubrir el principio que aplica el reloj para descubrir el tiempo”, (1966). La idea matriz de este modelo, dicen Muñoz y Faerna (2006), es que no hay desarrollo de conocimiento sin reconocimiento, sin prejuicios, simplemente porque tenemos que haber comprendido para comprender en absoluto. Este proceso interpretativo es el que se denomina círculo hermenéutico, (Dilthey W. , 1976), este movimiento, sin embargo está determinado por el conocimiento previo del todo, en tanto que nuestro conocimiento del todo es corregido continuamente y profundizado por el crecimiento de nuestro conocimiento de los componentes.

Basándonos en lo expuesto es fácil comprender que el proceso natural del conocer humano es hermenéutico, indaga por el significado de los fenómenos a través de una interacción dialéctica o movimiento del pensamiento (circulo hermenéutico), que va del todo a las partes y de estas al todo, y este último se remite a textos mayores, pues como dice Habermas (1996), interpretar significa ante todo entender a partir del contexto.

Desde este enfoque es necesario rescatar la obra de Gadamer (2007) quien más allá del objetivismo y relativismo, explora una noción enteramente diferente del conocimiento y de la verdad, la lógica dialéctica supera la causación lineal

unidireccional explicando los sistemas autocorrectivos de retroalimentación y proalimentación los circuitos recurrentes y aún ciertas argumentaciones que parecieran ser circulares.

En esta búsqueda del conocimiento de lo humano, Gadamer (Herrera, 2009), ahonda la diferencia entre el estudio de las ciencias naturales y las ciencias sociales, cuando indica que el conocimiento social o histórico, no busca confirmar una ley, sino como es determinado hombre, determinado pueblo, determinado Estado, que se ha hecho de él o como ha podido ocurrir que sea así.

Gadamer (2007) propone tres referentes de orientación de la experiencia humana que permite dimensionar el trabajo de las ciencias humanas: El concepto de formación (vinculado al concepto de la cultura, es el modo particularmente humano de dar forma a las disposiciones y capacidades naturales), el sentido común (implica una distinción de lo que está bien y lo que está mal, y presupone con ello una actitud ética. Es la capacidad de juicio, que aunque no responde a un principio lógico que la valide, no impide que cumpla una función importante en la construcción el conocimiento social), y el gusto (capacidad de discernimiento espiritual, más que como opción privada es un fenómeno social de primer rango). Con esto tres referentes Gadamer restituye el saber de lo humano al entorno de la racionalidad práctica, enunciando Herrera (2009) que ésta se remite a la verdad de las cosas a partir de la situación concreta en la cual estas cobran significado para el ser humano. En la racionalidad práctica el saber social no se plantea primariamente como un problema de control sobre los hechos externos, sino como un problema de participación en la vida comunitaria lo que dice Gadamer (2007) es que lo esencial de las ciencias del espíritu no es la objetividad sino la relación previa con el objeto.

La experiencia hermenéutica tiene que ver con la situación interpretativa a la cual el ser humano se enfrenta siempre mientras que la interpretación para la filosofía hermenéutica es la explicación de esa comprensión básica del mundo en el que

siempre estamos. Es decir, que para los fines propios de este proceso investigativo el enfoque epistemológico hermenéutico se refiere a la comprensión primaria, esa en la que nos movemos en nuestro trato con las cosas y con los otros. (Herrera, 2009) El mundo aparece primero como significado porque esta referenciado en lo que hacemos, de ahí que el significado no sea secundario, algo que se añada a los objetos sino la naturaleza misma de las cosas.

Es necesario, para cerrar este pequeño marco epistemológico, precisar los cánones más representativos de la hermenéutica, para lo cual recurrimos a Muñoz y Faerna (2006), quienes los presentan en un esquema claro y conciso, así:

- Ampliación de sentido. Oscilando entre el sentido global y las partes (circulo hermenéutico)
- Autonomía del objeto y la atención a las tradiciones. Hay que recurrir a otros textos o tradiciones
- Creatividad. La comprensión incluye innovación creativa, buscar variantes, parafrasearlo, traducirlo
- Conciencia de la propia historicidad. Subordinación a la historia, todo interprete viene comprometido con una situación que lo determina
- Conciencia dialógica. Apertura autocrítica, disposición a revisar la opinión propia. (Gadamer, 2007)El dialogo es un proceso por el que se llega a un acuerdo

3.1.4. El lenguaje en la Representación social

Es el lenguaje el que hace posible la comprensión de lo que se está hablando así mismo en el caso de la comprensión textual el lenguaje constituye el medio del que

se vale el intérprete para hacer hablar al texto y si como hemos visto el movimiento del intérprete y del texto deben entenderse como un movimiento de las tradiciones que se actualizan en cada interpretación se entiende que lo que Gadamer llama fusión de horizontes no es otra que aquello que sucede en toda conversación, un tema accede a su expresión no en calidad de cosa mía o del autor sino del asunto común a ambos, por eso mismo podemos decir que toda interpretación tienen lugar en el ámbito de un lenguaje que deja hablar al texto y al intérprete entorno al asunto que los reúne.

Interpretar no es entonces solamente trasladar a nuestro lenguaje aquello que desde nuestra perspectiva parece importante o significativo, por el contrario interpretar significa poner al servicio del texto el propio lenguaje de tal manera que lo que se está interpretando puede llegar hasta nosotros, en términos de Gadamer interpretar significa justamente aportar los propios conceptos previos con el fin de que la referencia del texto se haga lenguaje para nosotros. (Gadamer, 2007)

La teoría de las RS hace referencia a la comunicación, al lenguaje, es decir, al aspecto discursivo de los saberes (Torregosa Jimenez, 2011) elaborados en común. Moscovici y Vignaux (1994), señalan que esta teoría desde su origen ha insistido en el lazo profundo entre la cognición y la comunicación, entre las operaciones mentales y las operaciones lingüísticas, entre informaciones y significados.

La relación entre las RS y el discurso es fundamental para poder ubicar la manera en que estas son construidas y la forma como circulan. Las RS que transitan en los discursos son vehiculizadas por las palabras, los mensajes, las imágenes y son cristalizadas en las conductas de los individuos y las comunidades.

3.2. ENFOQUE METODOLOGICO

3.2.1. Los métodos como forma de aproximación.

Lejos de entender los métodos de investigación como procedimientos que garantizan la correcta aprehensión de los datos relativos a un fenómeno, las ciencias sociales los entienden como formas de aproximación a las prácticas sociales que no presuponen el dato social como algo dado sino como una construcción que toma forma por el resultado de su uso, esto es que el dato social solo puede configurarse en medio de un proceso de elaboración de sentido. El progresivo reconocimiento que se ha dado en las ciencias sociales al papel que juegan los métodos de investigación en la configuración de los datos por un lado y la complejidad y la pluralidad de los fenómenos sociales por otro, traen como consecuencia la emergencia de múltiples modos de entrar en relación con las prácticas sociales. Podemos afirmar que las reflexiones a las que han llegado las ciencias sociales con relación al papel de los métodos y técnicas de investigación hace justicia al papel relativo que Gadamer veía en el uso de los métodos para el conocimiento de lo social.

Lo anterior significa que los métodos de investigación igual que las teorías están en función de la experiencia hermenéutica del investigador en este contexto el uso y lugar de los métodos se reconfigura, el saber metodológico es decir aquella comprensión que se tiene de lo que los métodos hacen posible hace parte del repertorio de recursos de las ciencias sociales, ante la crisis de teorías que puedan dar cuenta de las prácticas sociales, el saber metodológico adquiere una mayor importancia, así la gama de dispositivos de investigación se ha ampliado a otras posibilidades distintas a la medida y a la cuantificación , encaminándose al mundo de los significados y de las construcciones simbólicas. Podríamos decir que lo más importante de los métodos de investigación en ciencias sociales es que pueden hacer visible la comprensión social de los agentes que participan de los fenómenos sociales que se busca estudiar. Los métodos de investigación apuntan más a

permitir que el investigador social pueda entrar en dialogo de manera genuina con la vida social que asegurar procesualmente el dominio de los fenómenos sociales.

3.2.2. Método de investigación

3.2.2.1 Método cualitativo.

En esencia la investigación es del corte cualitativo en la medida que busca la comprensión de una realidad como resultado de un proceso de construcción a partir de la lógica de los diversos actores sociales. Los estudios cualitativos ponen especial énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial y en la interacción entre sujetos de la investigación; privilegian lo local, lo cotidiano y lo cultural para comprender la lógica y el significado que tienen los procesos sociales para los propios actores, que son quienes viven y producen la realidad sociocultural.

Nada mejor que esta definición de investigación cualitativa (IC) parafraseada de Galeano Marín (2004), si la comparamos con la definición ya mencionada en otra aparte de RS que hace Jodelete, en donde precisa que la RS no son simplemente una reproducción, sino una re-construcción mediada por la experiencia vital de cada individuo en un ámbito cultural determinado. "*(...) son conocimiento que se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social*". (Jodelet D. , 1985)

La investigación en general es de enfoque cualitativo en la cual de acuerdo con (Bonilla-Castro & Ruiz Selk, 1995) los datos son "*descripciones detalladas de situaciones y eventos, personas, interacciones y comportamientos observados; citas textuales de la gente sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos; extractos o pasajes enteros de documentos, cartas, registros, entrevistas e historias de vida*". Cada miembro de la comunidad es el experto de su propio mundo porque vive allí, lo conoce y sabe cómo describirlo adecuadamente.

Toda esta información se confronta con las teorías existentes sobre el tema, y lo más importante es poder plantear modalidades de intervención acordes con la realidad en la cual viven las personas que han participado en la investigación.

La IC se afianza en los conceptos que emiten las personas, los sentimientos que expresan y los juicios que forman porque expresan su propia historia tejida en la cotidianidad; se caracteriza por ver y analizar las complejidades del fenómeno humano que se busca entender; se sacan los datos de la experiencia de las personas que se hallan en un contexto que les es propio y único; los actores y protagonistas del fenómeno son quienes vivencian la situación y comparten los prejuicios, mitos, creencias y valores propios que ningún otro ser humano que viva fuera de este ambiente puede apropiarse.

Desde la IC es posible hacer una aproximación global a una situación social con el fin de explorarla, describirla y comprenderla de manera inductiva, como lo afirman (Bonilla-Castro & Ruiz Selk, 1995), a partir de los conocimientos de las personas involucradas, interactuando con los miembros en un contexto social particular y compartiendo los conocimientos y significados que tienen de sí mismos y su realidad. Así, en este estudio se tomarán conceptos que sensibilizan frente a una realidad social a estudiar, proveyendo un sentido de referencia que aproxime al investigador a la instancia empírica que posibilita la investigación cualitativa; como aseveran las autoras mencionadas, la investigación cualitativa pretende acercarse a su objeto de estudio por medio de un proceso exploratorio o descriptivo, guiado por lo que sucede en el entorno investigado, conduciendo a la recolección de información que será analizada e interpretada.

3.2.2.2. El método de investigación mixto en la investigación.

En el diseño metodológico se utilizan herramientas, preferenciales de un método cuantitativo como la encuesta, cuyos datos han sido tabulados e interpretados de manera cuantitativa, en términos porcentuales básicamente.

Podría sugerirse de acuerdo con lo anterior que estamos hablando de un método mixto de investigación. Este es el método (Johnson, Onwuegbuzie, & Turnes, 2007) en donde el investigador combina técnicas, métodos, enfoques, conceptos o lenguajes de las investigaciones cualitativas y cuantitativas. Creswell, (Creswell & Garret, 2008) resaltan en la mezcla de métodos de investigación, la dominación de uno de ellos y la integración de los resultados de los dos métodos.

Podríamos continuar precisando diferentes definiciones del método mixto de investigación, pero es necesario precisar su concepto y aplicación en aras de esclarecer el método de esta investigación. (Campos Arenas, 2009), en un completo documento, en donde se recoge el estado de la cuestión del método mixto, documento amplio y completo, se resume en general que el método mixto o la triangulación de métodos, hace referencia sencillamente a la integración de dos o más métodos, dos tipos de instrumentos, dos enfoques teóricos, diferentes unidades de análisis, etc., es decir, Es un método que recurre a otros en alguna parte de su desarrollo a elementos o componentes de otros métodos, sea cualitativo o cuantitativo.

En la investigación mixta, pueden encontrarse tantos diseños y puntos de vista como autores hay, pretendemos en este acápite resumir de manera académica el contexto teórico dentro del cual está inmersa esta investigación. El mismo Creswell, en los diferentes trabajos que realizó alrededor de la investigación mixta evoluciona y va proponiendo nuevas estrategias. En el año 2002 (Creswell J.), propone tres diseños:

- Triangulación. Convergencia de datos de naturaleza cualitativa y cuantitativa
- Diseño explicativo, se trabaja inicialmente con datos cuantitativos y luego explica los resultados con un diseño cualitativo

- Diseño exploratorio. Se inicia la investigación con recolección y tratamiento de datos cualitativos y luego usa los cuantitativos para generalizar los resultados

Pocos años después el mismo autor presenta un nuevo enfoque de estos tres diseños presentándolos como: el diseño explicativo secuencial, el exploratorio secuencial y triangulación concurrente e introduce tres diseños más: Diseño transformativo, diseño incluido y diseño transformativo concurrente.

Por otro lado (Bazeley, 2004) propone otros diseños, así:

- Triangulación. Busca convergencia en un aspecto
- Complementariedad. Busca relatar o clarificar un aspecto
- Expansión. Considera diferentes aspectos (lado a lado)
- Integrando métodos de diferentes paradigmas propone:
- Reiterativo (interactivo) Integración de diferentes metodologías en el tiempo (estadios/etapas múltiples)
- Incluido/Anidado. Una metodología preparada dentro de otra forma diferente de investigación
- Holístico. Metodologías independientes trabajando simultáneamente con datos complejos
- Transformativo. Valoración del diálogo a través de diferentes tradiciones.

La representación gráfica de los diseños mixtos, se puede presentar a través de modelos visuales o sistema de notación, para el caso de esta investigación el sistema de notación es el que nos permite de manera más académica presentar gráficamente el diseño de este trabajo. El sistema de notación es un sistema que hace uso de expresiones escritas que pueden estar en mayúscula o minúscula (indicando énfasis) y expresiones gráficas como el signo (+) (indicando simultaneidad o concurrencia), o la flecha (→) (secuencia u orden). En la siguiente figura se presenta el diseño del sistema de notación.

		Decisión sobre el orden temporal			
		Concurrente	Secuencial	convenciones	
Decisión sobre énfasis del paradigma	Igual Status	CUAL + CUAN	CUAL → CUAN CUAN → CUAL	+ → cual cuan	Concurrencia Secuencia Cualitativa Cuantitativa Mayúscula es mas peso Minúscula es menos peso
	Status dominante	CUAL + cual	CUAL → cuan cual → CUAN		
		CUAN + cual	CUAN → cual cuan → CUAL		

Figura 4 Métodos mixtos. Sistema de notación.
Fuente (Campos Arenas, 2009)

De acuerdo con lo anterior, esta investigación en su estructura y diseño, responde específicamente a una investigación cualitativa. Sin embargo, el utilizar un instrumento cuantitativo la convierte en un método mixto, pero con algunas condiciones que vale la pena precisar:

El análisis de la información, las estrategias y técnicas de recuperación de información son exclusivamente cualitativos. En la etapa de análisis e interpretación, se incluye una encuesta de tipo cuantitativo a profesionales bibliotecarios, cuyo propósito no es validar, ni comprobar ni contrastar los datos cualitativos, simplemente contextualizar y de alguna manera referenciar los resultados de la investigación cualitativa. De acuerdo con el sistema de notación, nuestra investigación sería de un status dominante - secuencial. CUAL – cuan.

Por las anteriores razones, se hizo necesaria esta explicación académica sobre estos métodos mixtos y la investigación cualitativa, en donde la investigación que nos ocupa, no encaja de manera precisa en ninguna de los modelos mixtos descritos aunque si se asemeja a alguno de ellos. Aun así, podría precisarse en este orden de ideas, que esta investigación se desarrolla bajo un método mixto, en donde la investigación cualitativa es predominante y tiene toda la prioridad sobre el

método cuantitativo y en términos de secuencia el instrumento cuantitativo, surge dentro de la etapa del análisis. Puede decirse que la investigación responde a un diseño Exploratorio (Creswell & Garret, 2008) en la medida que los datos cuantitativos ayudan de alguna manera (como referente) a explicar e interpretar los datos cualitativos.

Desde el modelo visual de Steckler, (1992), esta investigación correspondería a lo que él denomina modelo No. 2

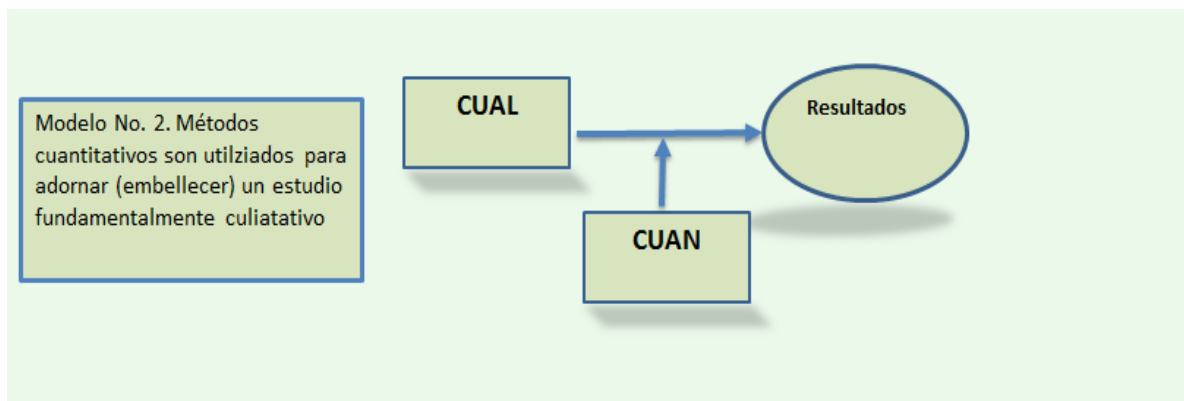


Figura 5 Modelo visual de Steckler.

A manera de conclusión es necesario precisar que esta es una investigación se desarrolla bajo un método mixto de investigación en donde el componente predominante en todas las facetas y etapas del estudio es el Método cualitativo. Podría incluso sugerirse que no se buscó un método mixto para trabajar sino más bien este surgió como resultado de la investigación cualitativa.

3.2.3. Estrategia metodológica de la investigación. Los Grupos de discusión

Peñarrieta de Córdoba, (2005) resume las estrategias en fenomenológicas (Significados basados en experiencias), etnográficas (culturas, valores, creencias, prácticas), método histórico (interpretar eventos concretos y explicar la naturaleza), estudio de caso (casos particulares) y teoría del conocimiento (generar conceptos y teorías).

Las estrategias se definen, de acuerdo con Galeano(2004), como modelos o patrones de procedimientos teóricos y metodológicos, en los cuales se han cristalizado usos específicos de investigadores, se diferencian de las técnicas de investigación social, porque las estrategias implican la utilización de más de una técnica, por tanto requieren decisiones de diseño de un orden superior al que cada técnica individual posee en sí misma. La misma autora, propone una clasificación más amplia y universal en la medida que presenta un desarrollo histórico de las estrategias desde la escuela británica, la tradición sociológica norteamericana, la perspectiva fenomenológica de la germana y la francesa y aunque no se entrará a detallar la proposición de autores clásicos y modernos de cada estrategia, si se realizará un barrido general por las mismas, que justifican de cierta forma, el que se haya tomado una de ellas para el desarrollo de la presente investigación.

- La observación participante, se ha usado especialmente en los estudios antropológicos y sociológicos y ha sido tomada desde dos perspectivas, como técnica de recolección de información y como estrategia de investigación. El asumirla como estrategia implica el establecimiento de relaciones permanentes investigador-grupo de estudio, basadas en la confianza construida.

- El estudio de casos, no es una estrategia exclusiva de la investigación cualitativa, su aplicación proviene de varias disciplinas y por tanto su concepción presenta variadas tendencias, en realidad tiene que ver con procedimientos correctivos aplicados por profesionales de algunas disciplinas sociales, previo un diagnóstico de las causas del ajuste. Esta estrategia debe diferenciarse del método de casos o el informe de casos, los cuales tienen una connotación de técnica didáctica ilustrativa.

- La historia oral es una estrategia de investigación social contemporánea utilizada especialmente por los historiadores y su propósito es la comprensión de los

fenómenos sociales a partir de la creación y el enriquecimiento de fuentes testimoniales.

- La investigación documental no solo es una técnica de recolección de información, sino que se constituye en una estrategia, la obtención del análisis y la interpretación de la información provienen de fuentes primarias y secundarias, se basan en el análisis sistemático de testimonios escritos o gráficos y la lectura de documentos es una mezcla de entrevista y observación.

- La etnometodología, hace referencia al estudio de los métodos que mediante un razonamiento práctico, las personas utilizan para llevar una vida diaria, se considera no solo como un enfoque sociológico sino como una estrategia para descubrir la naturaleza de la vida cotidiana.

- La teoría fundada se concibe como una estrategia metodológica para desarrollar supuestos, conceptos, hipótesis y proposiciones con base en datos que son recogidos y analizados en forma sistemática. La característica central de esta estrategia es el método general de análisis comparativo constante entre los datos y la teoría que va emergiendo.

- Grupo de discusión. Un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no directivo. Se inscribe en el campo de la producción del discurso, la actuación del grupo produce un discurso que sirve de materia prima para el análisis, que a su vez produce un discurso – informe que servirá para el uso social de los resultados.

Los grupos de discusión se utilizan inicialmente en el área de mercados, como una forma de simular los procesos de toma de decisiones en grupos de consumidores, con el fin de obtener información sobre preferencias de productos. Puede decirse que uno de los pioneros de los grupos de discusión es Jesús Ibáñez (1992). El paso

de la esfera del mercadeo a la investigación social cualitativa, marca su apertura a temas como imágenes y actitudes en el trabajo, la familia, la relación de pareja, el aborto, el machismo, la globalización, etc. desbordando la abundancia de significados y significantes de objetos simbólicos.

Como estrategia de investigación el grupo de discusión, se nutre de las técnicas de conversación de la entrevista grupal, los grupos focales, la entrevista a profundidad y la entrevista focalizada, pero conserva su identidad propia. Así, la sociología norteamericana ha desarrollado los grupos de enfoque (focus Group), como estrategia de investigación y la entrevista focalizada (focused interview). En la forma europea desarrollada principalmente en la escuela crítica de Madrid (Ibañez J. , 1992) el moderador interviene muy poco en el discurso; en la forma norteamericana el moderador controla la participación de cada uno, incluso se llega a pedir que los participantes respondan las preguntas sin interacción entre ellos.

Galeano Marín (2004), establece una diferencia de forma entre el grupo de discusión y el grupo focal, en la medida que en el primero se utiliza video grabación para tomar las actitudes, gestos, subgrupos que se forman y en el grupo focal no; más adelante plantea la posibilidad del registro sonoro dejando en manos del entrevistador el registrar la información no tangible. Tanto en uno como en otro la discusión gira entorno a un tema específico (foco) y el captar esa información intangible depende más del propósito y los objetivos de la investigación que de la estrategia en sí misma.

De acuerdo con (Bonilla-Castro & Ruiz Selk, 1995) los grupos focales constituyen un espacio público ideal para comprender las actitudes, las creencias, el saber cultural y las percepciones de la comunidad sobre un fenómeno en particular; siendo estos elementos estructurales fundamentales en la construcción de una RS, consecuentemente el grupo focal es la mejor estrategia para esta investigación. Así mismo, se justifica la escogencia de esta estrategia en la medida que no se busca identificar experiencias individuales, asuntos sensibles y las unidades de análisis

(ciudadanos) no son difíciles de ubicar y contactar y finalmente no se busca explorar a profundidad el modo de vida de los individuos.

Esta investigación, se basa fundamentalmente en el discurso, en el texto y en las relaciones semánticas que se puedan establecer. Revisando diferentes autores que abordan el grupo de discusión y el grupo focal, al final se termina por generar sutiles diferencias entre uno y otro, fundadas en la participación del investigador en la discusión, la grabación y la toma de notas, etc. Las características metodológicas, preparación, composición de los grupos, consideraciones éticas, etc. prácticamente son las mismas, de tal manera y a manera de conclusión, se considera que la estrategia metodológica que se ha llevado a cabo en esta investigación es el grupo de discusión.

3.2.4. Diseño y desarrollo de la estrategia de investigación

Identificada plenamente la estrategia de investigación como los grupos de discusión, para a partir de ahí construir una RS, a continuación se describe como se realizó esta fase de la investigación.

3.2.4.1. Población y muestra cualitativa

Previo a presentar las consideraciones de muestra cualitativa, es necesario describir brevemente las características en general de las BP de Bogotá, de la siguiente manera:

Bogotá, es la capital del país, con una población cercana a los 9 millones de habitantes contando los municipios cercanos que contemplan el concepto de ciudad región. El mapa de BP de Bogotá, se encuentra repartido en cuatro sistemas a saber:

La biblioteca nacional de Colombia, considerada como BP en la medida que presta sus servicios a la mayoría de la población, preferiblemente investigadores, contemplada en esta investigación en la medida que aparece registrada en los resultados del estudio.

La Biblioteca Luis Ángel Arango, (2014) situada en La Candelaria en el centro histórico de Bogotá (barrio La Catedral), es la biblioteca pública más importante del país y una de las más visitadas del mundo, con cerca de 5.000 visitantes diarios. Inaugurada el 20 de febrero de 1958, lleva su nombre en homenaje a su promotor Luis Ángel Arango quien fue Gerente General del Banco de la República en el período 1947-1957. Además de prestar sus servicios para lectores e investigadores, desarrolla una intensa actividad cultural que incluye conciertos, exposiciones, conferencias, talleres y seminarios. Como biblioteca tiene una vocación múltiple: es a la vez biblioteca pública, biblioteca patrimonial y biblioteca de investigación.

La Biblioteca cuenta con 2.500.000 registros bibliográficos de material físico y con 1.400 puestos de lectura en sus doce salas especializadas, clasificadas por áreas del conocimiento: Arte y humanidades, ciencia y tecnología, ciencias jurídicas, colecciones básicas, economía y administración, idiomas, música o por tipo de material audiovisuales hemeroteca, libros raros y manuscritos, mapoteca. En la sala de colecciones básicas cuenta con servicios especiales para público en condición de discapacidad y cabinas para investigadores.

BibloRed (2014) es la red de gestión de información y conocimiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, que promueve la apropiación social de la lectura, la investigación, la cultura y las TIC, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, la inclusión, el enriquecimiento del capital humano, social y cultural, así como el ejercicio de la ciudadanía activa de todos los habitantes de la ciudad, priorizando acciones con las poblaciones en situación de desventaja y/o condición de vulnerabilidad.

Creada en 1998, BiblioRed abrió sus puertas al público en el año 2001 con los servicios de los parques Biblioteca Virgilio Barco, El Tunal y El Tintal. En ese mismo año se vincularon a la red las bibliotecas locales y de barrio existentes en Bogotá. En el año 2010, se hizo entrega a la ciudad de la cuarta biblioteca mayor, la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo.

La Red está dirigida desde un centro coordinador constituido por una dirección general, 4 coordinaciones técnicas y 4 de apoyo, que garantizan la eficiencia en el manejo de sus recursos, así como la calidad e innovación en sus programas y servicios. BiblioRed está conformada por 17 bibliotecas públicas, ubicadas en puntos estratégicos de 12 localidades de la ciudad.

Mayores: Representan el primer nivel de bibliotecas en la red, son de carácter zonal. Cada biblioteca mayor tiene un área promedio de 10.000m², 600 puestos de lectura, alrededor de 150 computadores conectados a Internet, una capacidad de colección de 100.000 a 150.000 volúmenes y un equipo de cerca de 80 personas.

Estas bibliotecas se encuentran ubicadas en grandes parques, concepto propuesto Por el exalcalde de Bogotá Enrique Peñalosa durante su administración (1998), quien consideró las bibliotecas como Templos Urbanos.

Locales: Representan el segundo nivel de bibliotecas en la red, son de carácter local, sin embargo su área de influencia no alcanza a cubrir la totalidad de la localidad donde se encuentran ubicadas. Tienen una capacidad instalada de atención simultánea para 100 usuarios, atiende cada una un promedio diario de 730 usuarios, tienen en promedio 20.000 volúmenes de publicaciones conformadas por libros, videos, multimedia y publicaciones seriadas y cuentan con un equipo de alrededor 7 personas, incluyendo personal de servicio y apoyo.

Inicialmente las bibliotecas locales pertenecían a diferentes entidades del Distrito: Secretaría de Educación, Departamento Administrativo de Bienestar Social (hoy Secretaría de Integración Social) y Alcaldías Locales.

De Barrio: Son bibliotecas de nivel básico en Bogotá. Su origen es comunitario o distrital, y con algunas excepciones, su infraestructura física es mínima. Generalmente atienden entre uno y tres barrios. Actualmente tienen un promedio de 8.000 volúmenes cada una, 50 puestos de lectura, atienden un promedio diario de 110 usuarios y cuenta con un equipo de 6 personas, incluyendo personal de servicio y apoyo

Bibliotecas comunitarias. Bogotá cuenta con aproximadamente 138 bibliotecas comunitarias o de barrio, no son asistidas por el estado en ningún nivel y su existencia obedece al ejercicio autónomo de la comunidad. Son pequeñas colecciones, bastante desactualizadas manejadas normalmente por una persona de la comunidad a título gratuito. Por estas razones estas bibliotecas aparecen y desaparecen del radar, de tal manera que no se tiene a ciencia cierta cuál es el total de existentes en la ciudad

En conclusión Bogotá cuenta con 19 BP, con estructura y organización para prestar servicio al público

Definida y justificada la estrategia de Grupos de discusión, la decisión sobre su número y sus componentes, se basa de acuerdo con Canales y Peinado (1995), en dos criterios: heterogeneidad entre los grupos y recursos existentes: el primer criterio orienta la selección de los participantes y su distribución en grupos, tratando de reproducir conversaciones o discursos y el segundo tiene que ver con la economía y las consideraciones de tiempo. Algunos autores como (Jackson, 1998), (Silverman, 1992) y otros han tratado de desmitificar este paradigma, precisando que los costos de utilizar grupos de discusión pueden ser tan altos como el de usar encuestas y otros métodos. Sobre la cuestión de cuantos grupos hay que convocar,

esto lo determinan, según Rosaline Barbour (2013), las comparaciones que el investigador desee hacer. No existe un número mágico y manejar una cantidad mayor no garantiza necesariamente un resultado mejor, aunque celebrar más de un grupo con características similares puede colocar al investigador sobre una base más firme para confirmar el patrón de datos.

El mínimo de grupos sugeridos es de dos de acuerdo con Galeano Marín (2004) aduciendo no problemas de representatividad sino de escucha, un solo grupo resulta insuficiente. Una consideración importante en esta investigación es que no se busca representación estadística sino representación cualitativa y socio estructural de acuerdo con los objetivos planteados.

En este sentido y en concordancia con las unidades de análisis que intencionalmente se requerían para esta investigación, se determinó la realización de tres grupos de discusión repartidos en la ciudad atendiendo las siguientes consideraciones:

- Las localidades escogidas representan el grupo mayoritario de la ciudad en términos de estrato socioeconómico, número de recursos dentro de la comunidad y presentan un alto nivel de homogeneidad.
- Los objetivos de la investigación no buscaban contrastar la información entre grupos y entre diferentes variables de la población como: estrato socioeconómico, nivel educativo, condiciones de vida, variables demográficas u otras.
- Intencionalmente se buscaron grupos que correspondieran a diferentes sectores de la ciudad, con entornos socioculturales homogéneos.
- La existencia de BP a distancias de acceso diferentes, cercanas, media y alejadas, se proponía como condicionante.

- La oportunidad de realizar los grupos focos en áreas en las cuales se tuviese algún contacto por parte de los asistentes de investigación y se facilitara la convocatoria.

El siguiente mapa que muestra las bibliotecas de Biblored en la ciudad, también nos permite ubicar espacialmente nuestros grupos de discusión de la siguiente manera.

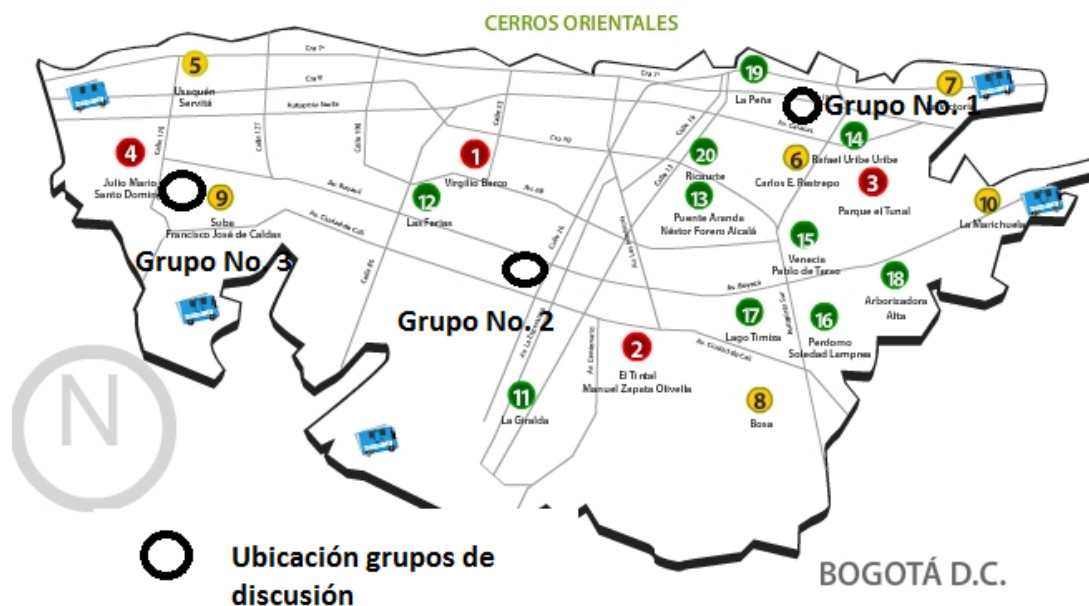


Figura 6 Ubicación geográfica - espacial grupos de discusión

Fuente (Biblored, 2014)

Unidad de análisis

La unidad de análisis determinada de acuerdo con el alcance de la investigación, es el público general – potencial de las BP, son ciudadanos comunes de la ciudad de es decir aquella persona que no está categorizada bajo ningún sistema específico. Se habla de trabajadores, desempleados, amas de casa, niños, adolescentes, escolares, profesionales, etc.

Teniendo en cuenta que las prácticas (experiencia), el contexto (social, cultural, económico, educativo individual), el género y la edad pueden ser elementos diferenciadores, y por otro lado, buscando obtener una muestra representativa del ciudadano común de la ciudad de Bogotá, que fuese general, amplia y permitiera realmente inferir a partir de ellos el fenómeno, se consideró prudente introducir condicionantes para la escogencia de estas unidades de análisis, así: (Tabla No. 8,9 y10)

Tabla 8 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No.1

Grupo No. 1							
Barrio: 20 DE JULIO		Localidad: San Cristóbal			No. participantes	5	
Nombre	Código	Usuario	No usuario	Edad	Profesión	Genero. Masc. o femen.	Origen o condición especial
Andrés Carrillo	E1		X	27	Mecánico Automotriz	M	Casado Migrante
Yefer Espitia	E2		X	37	Independiente	M	Soltero. migrante
Sandra Lara	E3	X		25	Estudiante Universitaria	F	Soltero Migrante
Dayana Rodríguez	E4		X	13	Estudiante Bachillerato	F	soltero
Carlos Vargas	E5	X		40	Ingeniero Industrial	M	Casado Migrante

Tabla 9 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No. 2

Grupo No. 2							
Barrio: VILLA LUZ		Localidad: Engativá			No. participantes	5	
Nombre	Código	Usuario	No usuario	Edad	Profesión	Genero. Masc. o femen.	Origen o condición especial
Lilia Martínez	E6		X	59	Pensionada.	F	viuda Migrante
William Ortiz	E7	X		62	Profesional en bellas artes	M	Soltero. migrante
Didier	E8		X	42	Vigilante	M	casado Migrante
Maximiliano López	E9	X		38	Abogado	M	soltero
Daniela	E10	X		14	Estudiante 8°. Grado	F	soltera

Tabla 10 Matriz de selección unidades de análisis. Grupo de discusión No. 3

Grupo No. 3							
Barrio: SUBA		Localidad: Suba			No. participantes	7	
Nombre	Código	Usuario	No usuario	Edad	Profesión	Genero. Masc. o femen.	Origen o condición especial
Andrés Chiquizá	E11	X		16	Estudiante de 10º grado	M	Soltero
Gustavo Adolfo Cortes	E12		X	38	Comerciante	M	Casado Migrante
Laura Gaviria	E13	X		13	Estudiante de 7º grado	F	Soltero
Nelson Gaviria Bedoya	E14		X	24	trabajador	M	Soltero
Cecilia Torres	E15	X		34	Trabajador independiente (taller de confección)	F	Casada Migrante
Clara Inés Rozo	E16		X	31	Profesora de colegio	F	Casada
Lida Johanna Martínez	E17		X	25	Estudiante universitaria	F	Soltera

Las condiciones generales para la conformación de los grupos de discusión fueron las siguientes.

- **Usuarios de biblioteca pública.** Personas que hayan tenido algún contacto directo con los servicios de una BP.
- **No usuarios de Biblioteca pública.** Personas que no hayan tenido contacto directo con los servicios de la BP
- **contextos socio-culturales individuales.** Personas de contextos diferenciados (origen, condición de residencia, estado civil, nivel educativo, etc.).
- **Edad.** Personas de edades diferentes (experiencias variadas frente al tema)
- **Genero.** Población de sexo masculino y femenino, buscando mayor amplitud en cuanto al cubrimiento real de la ciudad y buscando no consolidar grupos tendenciosos.

Estos condicionantes nos permitieron obtener lo que en técnicas muestrales se conoce como la adecuación de la muestra, es decir es una muestra ampliamente representativa en términos de la calidad de las unidades de análisis.

Otra pregunta que se hace con frecuencia se relaciona con el número de participantes que se debe seleccionar para cada grupo de discusión, Alonso (1996) considera que el número adecuado de participantes es a partir de 5 personas, en la medida que justo a partir de este número aparece la situación de grupalidad socializada, es decir, se elude la situación de intimidad que se da con tres o menos personas o la de dos parejas en conversación cruzada en los conjuntos de cuatro. Por otro lado, (Ibañez J. , 1992) señala que el mínimo de participantes es entre cinco y diez para que haya una relación equilibrada entre el número de actantes y de canales posibles de comunicación. Un máximo de 8 participantes (Barbour, 2013) constituye generalmente un desafío suficiente. La necesidad del investigador de identificar las voces individuales y buscar aclaración y exploración adicional e

cualquier diferencia en las opiniones que surjan hacen que los grupos más grandes sean extremadamente agotadores, sino imposible de moderar y analizar.

Atendiendo las sugerencias de los expertos, se determinó mantener grupos conformados por 7 personas; en la práctica básicamente por el cumplimiento a la convocatoria, dos de los tres grupos se conformaron con cinco personas, de tal manera que se aceptaron por cuanto estaban dentro del rango permitido y cumplían con las condiciones mínimas.

3.2.4.2. Población y muestra cuantitativa

La fase cuantitativa de la investigación, se orienta como unidad de análisis a los profesionales bibliotecarios, es decir a aquellos que laboran dentro de una BP y son profesionales, no necesariamente bibliotecólogos. A pesar de contar con población pequeña, el cálculo de la muestra se realizó atendiendo los parámetros estadísticos respectivos, así: (Gallardo de Parada & Moreno Garzon, 1999)

Para el cálculo de la población, se tomó como datos finitos el número de profesionales bibliotecarios de la red capital de bibliotecas y de la biblioteca Luis Ángel Arango BLAA, teniendo en cuenta que son los dos únicos sistemas formales de BP de Bogotá y teniendo en cuenta su propósito dentro de la investigación, no se podía incluir profesionales de otro tipo de bibliotecas.

Bibliotecarios profesionales BLAA 28

Bibliotecarios profesionales Biblored 33

Total población 61 bibliotecarios

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{Z^2 PQ + N E^2}$$

- N es el valor correspondiente al total de la población
- Z es el valor correspondiente al nivel de confianza y se obtiene de las tablas de la distribución normal:

- Para un nivel de confianza del 90% $Z = 1.645$
- Para un nivel de confianza del 95% $Z = 1.96$
- Para un nivel de confianza del 99% $Z = 2.58$

Se toma un nivel de confianza de 95%, teniendo certeza de la poca dispersión en la escogencia de las unidades de análisis y en el carácter meramente referente de las unidades de análisis.

- Varianza Poblacional corresponde a:
 - $P =$ Probabilidad de que suceda el evento.
 - $Q =$ Probabilidad de que no suceda el evento.

Cuando no se conoce estos valores se asume 0.5 para cada uno, puesto que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de P por Q , Para este caso se toman estos valores.

- $E =$ Margen estimado de error del muestreo. Puede ir de 1 a 10%, para este caso se tomó un 5 % teniendo en cuenta fundamentalmente la homogeneidad de los grupos y el carácter no comprobatorio de la encuesta. En otras palabras, esta muestra es meramente referente y exploratoria sobre la opinión de los bibliotecarios frente a un tópico.

$N = 85$ Bibliotecarios

$Z = 1.96$ (95% probabilidad)

$P = 0.5$

$Q = 0.5$

$E = 5\%$

$$n = \frac{85 \times (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5) + 85(0.05)^2} = 70 \text{ Bibliotecários}$$

3.2.4. 3. Desarrollo de la estrategia metodológica cualitativa

Convocatoria

Los participantes del grupo, según Amescua y Jiménez (1996) deben ser cuidadosamente reclutados, evitando reunir en un mismo grupo, amigos, familiares, jefes, vecinos, etc. Algunos autores sugieren que la convocatoria pueda ser llevada por grupos especializados llamados captadores o contactadores, pero, aunque la existencia de estos alivia el trabajo del investigador se puede correr el riesgo de perder el control sobre el diseño de la investigación. Otros autores como (Barbour, 2013) consideran que no necesariamente la familiaridad dentro de un grupo es peligrosa, por el contrario, dependiendo del tipo de investigación puede resultar reafirmante y permitir una mayor expresividad de estos elementos.

En nuestro caso se contó con estudiantes auxiliares de investigación, quienes realizaron el contacto en sus respectivas comunidades y llevaron a cabo la convocatoria de acuerdo con los criterios de selección definidos. El investigador principal corroboró previamente la información de cada uno de los participantes para verificar el cumplimiento de los criterios. La convocatoria más que a una entrevista sobre un tema particular, fueron invitados a un desayuno (7:00am a 8:00am) a una merienda a media mañana (9:00am a 10:00 am) o a media tarde (3:00pm a 4:00 pm). En Colombia se denominan estos refrigerios media nueves en la mañana y onces en la tarde.

La duración normal de un grupo focal puede durar entre 60 minutos y dos horas (Ibañez J. , 1992). Sin embargo, este dato puede ser especulativo en la medida que el tiempo de duración puede terminar cuando el discurso esperado se haya agotado; los grupos que duran demasiado tiempo puede inducir a la fatiga y a las respuestas cortas y ligeras para salir del problema. En la investigación que nos ocupa los grupos fueron reduciendo su tiempo de duración en la medida que el investigador

conocía más la temática y controlaba el discurso libre y sin sentido, la experiencia inicial e permitir un discurso libre y abierto, se convirtió en una dificultad en la medida que el discurso tendía a la especulación en algunos casos. Así, el G1 duró aproximadamente 90 minutos, mientras que los grupos G2 y G3 duraron 45 minutos cada uno.

Disposición de la escena

Se sugiere que el lugar de la reunión sea neutral, es necesario evitar espacios cuya imagen o marca social pueda llevar a inhibiciones que afecten el discurso del grupo, el espacio debe estar limpio de objetos que distraigan y en lo posible es preferible asignar las sillas para evitar polarizaciones o la formación de subgrupos.

Para la realización de los grupos de discusión, se escogieron lugares independientes dentro del área geográfica de la comunidad para evitarle desplazamientos. Se arrendaron tres salones de restaurantes, entre otras, por que las personas fueron invitadas a un desayuno o a unas medias nueves, dependiendo la hora de la citación. La asignación de las sillas fue predeterminada en el momento de iniciar la discusión, tratando “subjetivamente” de ubicar las personas que llegaban juntas en espacios confrontados. Cada puesto tenía un identificador que les permitiera a unos y otros familiarizarse y dirigirse por el nombre de pila.

Iniciación y cierre

Reunidas las personas, se da inicio a las sesiones en donde se sigue el protocolo de iniciación sugerido por Bonilla y Ruiz (1995), es decir:

- Se agradeció a las personas su participación desinteresada
- Se explicó el objetivo del trabajo, el destino de la investigación
- Se hizo hincapié en la confidencialidad y el anonimato de los participantes (solo se usó el nombre de pila entre ellos)

- Se solicitó permiso para realizar la grabación, explicando el procedimiento y los fines de la misma
- Se les indicó la duración aproximada de la sesión
- Se invitó a las personas a hablar libremente sobre el tema, aclarando que no existen respuestas buenas ni malas, ni acertadas ni erróneas, pero que se buscaba respuestas sinceras. Frente a las divergencias se informó a la comunidad que existía la libertad en estar o no de acuerdo con las otras posiciones y que todas eran respetables.

De acuerdo con Galeano Marín (2004), la puesta en escena del tema puede ser directa o indirecta, en nuestro caso se realizó de manera directa, así: “El tema a tratar son las bibliotecas públicas de Bogotá”. Es posible que tenga algunas percepciones, ideas o imágenes sobre el tema, es posible que no sepa nada del tema, es posible que haya tenido algunas experiencias o no frente al tema. Fundamentalmente lo que se buscó al iniciar la sesión era romper el hielo y hacer comprender a las personas que era un tema sobre el que todos tenían algo que ver, pero que no era necesariamente un tema científico o elevado del cual tuviesen que tener muchos conocimientos.

Durante el desarrollo de los grupos se trabajó con el método de la invitación mutua, esta metodología se ha trabajado por el investigador en otros ejercicios de dinámicas de grupo. El mismo consiste en que la persona en la medida que termina de hablar, invita a otra, en su libre elección, para continuar, la cual no tiene que ser necesariamente la persona de al lado. De esta manera se garantiza una buena participación y se evita la monopolización de la palabra, si la persona a la cual le han dado la palabra no desea intervenir cede la palabra y en esta dinámica se agotan los interrogantes planteados.

3.2.4.4. Desarrollo de la estrategia cuantitativa

Teniendo en cuenta que el instrumento consistió en una encuesta electrónica, La estrategia cuantitativa, básicamente se desarrolló en la Web. Se utilizó la plataforma e-encuesta en donde se construyó el instrumento y desde la misma a través del correo electrónico se envió la invitación a toda la población.

En el caso de los bibliotecarios de Biblored, se medió a través de la gerencia del proyecto, quien la remitió a cada uno de sus colaboradores, obteniendo una respuesta en su gestión más que satisfactoria. Lo mismo sucedió en la BLAA en donde se envió a cada uno de los bibliotecarios a través del correo institucional, casi como una tarea propia de su trabajo.

Las desventajas de gestionar una encuesta por internet, como la confiabilidad, la homogeneidad de la muestra, la especificidad de la unidad de análisis, la oportunidad en la respuesta y el bajo porcentaje de respuesta (Dias de Rada, 2012), fueron obviados a través del contacto laboral-profesional con los encuestados, con la solicitud directa para su gestión por parte de las directivas de Biblored y BLAA respectivamente.

3.2.5 Técnicas de recolección.

3.2.5.1. Técnica y herramientas cualitativas

La herramienta a utilizar fue la entrevista focalizada grupal. La entrevista diseñada corresponde a la denominación de estructurada, en la medida que sus preguntas estaban previamente determinadas y respondían a un orden establecido, el cual aunque se alteró en el desarrollo de la entrevista estaba preconcebido.

Guía de trabajo

De acuerdo con Bonilla, el entrevistador debe preparar una guía de tópicos o temas generales que le faciliten conducir la discusión. En el caso de esta investigación, se trabajó con preguntas abiertas y generales y más que preguntas se propusieron temas de discusión. La siguiente tabla, presenta los temas generales que se abordaron y las preguntas que se formularon. Vale la pena decir que la guía general de la entrevista tuvo modificaciones durante su desarrollo, se reformularon preguntas, se cambió el orden en otros casos, no se formularon en su totalidad las mismas preguntas para los tres grupos, etc.

Tabla 11 Guía de temas y preguntas de la entrevista focalizada

Afinidad personal con la BP	¿En qué medida la biblioteca pública le ha cambiado algo de su vida?
Beneficios de la BP	¿Hay algún grupo dentro de la comunidad que se beneficie de la biblioteca pública?
Concepto de BP	¿Qué es una biblioteca pública?
	¿Qué opinas de las bibliotecas públicas de Bogotá?
Conocimiento de las BP de Bogotá	¿Hay biblioteca pública cerca de su residencia?
	¿Qué bibliotecas públicas ustedes conoce, que hayan entrado ?
Forma de uso de la BP	¿Cuándo usan la biblioteca, con quien la usan? Solos o van con alguien?
Imaginario de la BP	¿Qué pensará la gente que va a la biblioteca?
	¿Qué debería hacer la biblioteca pública para que la gente vaya más,
	¿Cómo debe ser una biblioteca pública?
	¿Qué servicios debería tener una biblioteca?, si a ti te dicen vamos a montar una biblioteca aquí ya mañana, díganos que servicios debería tener?
La BP como punto de encuentro	¿Biblioteca pública como punto de encuentro? Qué significa eso.
La bP e internet	Ustedes que opinan de esto... “biblioteca pública e INTERNET”
Usos de la BP	¿Los que han usado la biblioteca recientemente ¿para qué la han usado?
	¿Por qué las personas usan la Biblioteca Pública?
	¿Para qué usan las personas las bibliotecas públicas?

	¿Por qué la gente no va a la biblioteca pública?
Usuarios de la BP	¿Pero quién es quién la usa, quienes creen que la usan?
Utilidad de la BP	Para qué puede servir una biblioteca pública a una comunidad, como esta, o sea 20 de julio, la del Bello Horizonte /Suba/ Villa luz?

Registro de datos

El desarrollo de las entrevistas dentro de los grupos focales, se grabó en medio magnetofónico y fueron transcritas en su totalidad a soporte físico, manteniendo la fidelidad del discurso de manera integral. El resultado de este proceso se presenta en el Anexo No.1. (Registro general entrevistas grupos de discusión) Teniendo en cuenta que no se pretendía establecer comparaciones entre un grupo y otro sino más bien recoger el discurso desde diferentes personas en diferentes espacios de la ciudad, el registro de los tres grupos se unifico por preguntas y facilitar así su posterior organización

3.2.5.1. Técnica y herramientas cuantitativas

La fase cuantitativa, se dio posterior a la recuperación de la información cualitativa. En la fase de análisis, se consideró necesario, contrastar o referenciar elementos puntuales de las categorías y subcategorías de investigación que fueron emergiendo y que de una manera intencional, podrían enriquecer el análisis de información desde la perspectiva de los bibliotecarios.

En este sentido, se presentaron afirmaciones y negaciones, frente a las cuales se requiere al encuestado, en este caso el bibliotecario profesional, una posición de acuerdo o desacuerdo frente a la misma. Se intercalaron afirmaciones y negaciones para evitar la gestión automática de la encuesta y contar con un mecanismo interno de control dentro de la encuesta.

La prueba de la encuesta determinó su tiempo de respuesta en 5 minutos máximo, no requirió la eliminación de preguntas, pero si fue necesaria la reformulación y redacción de algunas afirmaciones o negaciones. Las preguntas se formularon alrededor de 4 ejes temáticos correspondientes con las categorías generales establecidas, para un total de 16 preguntas. La encuesta gestionada en línea por las unidades de análisis, se presenta en su totalidad en el Anexo N. 2. (Encuesta online) No consideramos reproducir la totalidad de las preguntas en este aparte, pero si es importante presentar un ejemplo del tipo de pregunta y como fue presentada en la encuesta online, en la figura No. 7, así:

Los ejes temáticos o categorías, frente a los cuales se agrupan las preguntas formuladas en la encuesta corresponden a:

- Participación ciudadana
- Democratización de la Información
- Capital social
- Desarrollo humano

7. Para los ciudadanos SI es fácil acceder virtualmente a las BP de Bogotá (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Las BP NO apoyan decididamente la alfabetización informacional de su comunidad, entendiendo ésta como el desarrollo de competencias para el manejo de la información, desde la formulación adecuada de su necesidad, la evaluación de los recursos y fuentes, el manejo de las tecnologías, hasta el uso eficiente y ético de la información.,(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 7 Ejemplo del tipo de pregunta en la encuesta online

3.3. CATEGORIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.3.1. Categorías y subcategorías

Los datos cuantitativos, como ya se ha dicho han sido tomados como un referente para enriquecer el análisis cualitativo, en este sentido la tabulación de los mismo se presentan en el anexo. Responden a una tabulación simple en donde solamente se contemplaran los porcentajes para cada una de las preguntas, marcando básicamente una percepción de los bibliotecarios sobre cada uno de las categorías generales. Esos resultados se presentan en el anexo No. 3 y solo aparecerán sus resultados dentro de la etapa de análisis de la información.

El proceso de construcción de las categorías, responde a tres métodos de acuerdo con (Bonilla-Castro & Ruiz Selk, 1995), una manera deductiva, una inductiva y una obductiva. En el primero de ellos las categorías descriptivas se derivan de los objetivos, la pregunta de investigación y la hipótesis y son un reflejo directo del contexto teórico. En el segundo caso, las categorías emergen totalmente de los datos obtenidos y la tercera, analiza el tipo de inferencia en comparación con la inducción, en esta se combinan de manera creativa hechos nuevos con conocimientos previos. Sugieren los autores que en la investigación cualitativa es conveniente integrar las tres formas. Es decir, partir de unas categorías tentativas y posteriormente con base en la revisión cuidadosa de todo el material, identificar aquellas categorías que emergen.

En el caso específico de esta investigación se definieron unas categorías deductivas basadas en los objetivos y en el contexto teórico de la investigación, pero dentro del proceso de organización de datos, análisis e interpretación, fue necesario reformular algunas y crear nuevas categorías.

Las subcategorías fueron construidas totalmente de manera obductiva. Es decir, se plantearon con base en la información obtenida, buscando responder, por un lado a los planteamientos teóricos y por otro a los objetivos de la investigación. Sin

embargo durante el proceso se modificaron algunas y otras emergieron dentro del proceso.

La presentación del apoyo gráfico de las categorías y subcategorías, se presentan utilizando el siguiente esquema:

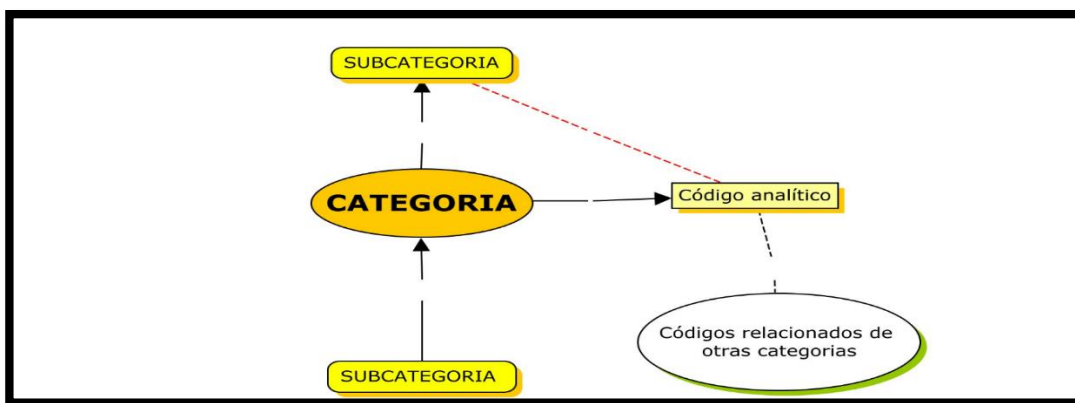


Figura 8 presentación gráfica de las categorías

Las categorías y subcategorías definidas para esta investigación, se encuentran resumidas en atabla No. 12 y se han definido de la siguiente manera:

Tabla 12 categorías y subcategorías de Análisis

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
PARTICIPACION CIUDADANA	Promoción y facilidad para el debate
	Acceso a recursos y servicios del estado
	Ciudadanía digital
	Información para el proceso participativo
	Alfabetización informacional
	Acceso gratuito
	Recursos en todos los formatos

DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION	Inclusión
	Accesibilidad física y virtual
CAPITAL SOCIAL	Facilidad de espacios y recursos
	Valores, creencias y normas
	Propiciar puntos de encuentro
	Creación de asociaciones, clubes y grupos
DESARROLLO HUMANO	Competencias y habilidades
	Recuperación y promoción de la cultura local
	Mejoramiento de las condiciones de vida. (salud, vivienda, empleo
	Apoyo a la educación formal e informal

3.3.1.1. Participación ciudadana.

Esta categoría busca relacionar a la BP como facilitadora de los procesos de participación social y política definida en el contexto teórico. En qué medida la comunidad puede a través de la biblioteca debatir sus propios asuntos, como se informa y actualiza la comunidad desde la biblioteca para poder participar como ciudadano físico y como ciudadana digital, en este sentido también se pregunta cómo la relación estado-ciudadano, eje central de la participación se facilita a través de la biblioteca permitiendo o facilitando el acceso a los recursos y/o servicios del estado física y digitalmente



Figura 9 Categorías y subcategorías de análisis

3.3.1.2. Democratización

La BP por definición es la organización que permite el acceso a la información de una manera democrática e incluyente. En ese orden esta categoría, contempla los mecanismos de acceso a la información en la BP por parte de la comunidad, desde los esquemas, programas o servicios de alfabetización informacional, entendiendo ésta en toda su dimensión conceptual, facilitando a la comunidad la información en todos los formatos y contando con los medios requeridos para ser consultada. Así mismo contempla la inclusión como una subcategoría fundamental en el ejercicio de la democracia y por lo mismo, lo niveles de accesibilidad física y virtual, entendiendo este ítem como la distribución espacial de las bibliotecas, el grado de conocimiento de las mismas, los accesos viales y físicos, la capacidad de las BP para estar presente virtualmente en la cotidianidad de sus comunidades.

3.3.1.3. Capital social

El capital social, entendido como la capacidad de la comunidad para organizarse autónomamente y crear mecanismos de desarrollo humano y social. Identifica como la BP permite o facilita que la comunidad genere esas capacidad, brindando sus espacios, permitiendo el uso de sus recursos por parte de la comunidad, generando su espacio físico y virtual como punto de encuentro, y facilitando y promoviendo la creación de organizaciones propias de la comunidad, no oficiales, asumiendo este último concepto como aquellas creaciones y organizaciones sin participación estatal en ninguno de sus niveles.

3.3.1.4. Desarrollo humano

Esta categoría, identifica las acciones de la BP orientadas específicamente a mejorar la calidad de vida de sus conciudadanos. Como una necesidad de acotar la categoría contempla el desarrollo de competencias y habilidades para la vida, esquemas y servicios para el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad en aspectos como la salud, la vivienda, el empleo, etc. en esta categoría fue necesario tener especial cuidado en relación establecida desde la comunidad con las entidades estatales de servicios, lo cual corresponde a otra categoría, y más bien concentrarse en como la comunidad mejora esas condiciones desde los servicios de la BP. Una subcategoría muy importante que es el apoyo a la educación formal e informal, que bien podría estar en cualquiera de las categorías, se introduce en esta categoría desde los postulados teóricos planteados, entendiendo que el apoyo a la educación conduce finalmente a mejorar la calidad de vida y no específicamente a garantizar mayor participación, o generación de capital social.

3.3. 2. Organización de datos e información

Este proceso se organizó y codificó en dos fases antes y durante el proceso de análisis.

Fase 1

El proceso de codificación de la información se inicia, posterior al momento de la transcripción completa y literal de la información asignando códigos de identificación a cada pregunta y a cada uno de las respuestas o apartes del discurso de la siguiente manera:

La información de los grupos se integró, teniendo en cuenta que la información obtenida en cada grupo, no se pretendía contrastar ni realizar algún tipo de análisis comparativo entre grupos.

Preguntas o temas de trabajo se codificaron como P1, P2, P3,P3A . Al juntar todo los temas en un solo bloque y a sabiendas que en algunos grupos se introdujeron preguntas relacionadas con el tema o se formularon de forma similar pero no idéntica y no en todos los grupos se realizaron exactamente las mismas preguntas. En el caso de aquellas preguntas relacionadas o complementarias de un tema, se ajustaron con el respectivo código de la pregunta añadiendo una letra, así: P3A, P4, P4A, P4B

Los apartes de cada discurso, identificado por personas, o entrevistado, se codificaron como: (E1, E2.E3...), dando un número consecutivo desde el primer entrevistado E1 hasta el último E17. Esta información se encuentra organizada como fase 1, en el anexo No. 1

Ejemplo: P3E4, corresponde al tema o pregunta 3 y al entrevistado número cuatro

La tabulación y graficación de la información cuantitativa, se encuentra presentada en el anexo No. 3 y su uso está determinado en cada aparte del análisis de la información.

3.3.3. Construcción de subcategorías y códigos analíticos

La construcción de las subcategorías emerge en su totalidad de manera obductiva, en la medida que surgen patrones recurrentes y se construyen a partir de la interpretación de los datos, pero se parte de unas subcategorías previamente establecidas. En este caso, la subcategorías se empieza a formular en la medida que se inicia el proceso de organización de la información y se redefinen, eliminan y construyen nuevamente durante todo el proceso de análisis de la información.

En esta investigación aunque el proceso se realizó de manera manual en tablas de Excel, cada código está identificado y puede ubicarse de manera inmediata en el anexo correspondiente a la transcripción. Durante el proceso de organización y codificación de la información por las características de la investigación se fundamenta en la información textual, en el discurso.

La denominación de los códigos analíticos y las subcategorías, se basan en la contextualización teórica de la investigación, la cual da origen desde sus postulados y planteamientos a una organización coherente y a una lectura ordenada de la información. La figura No.2, presenta gráficamente la estructura de la codificación:

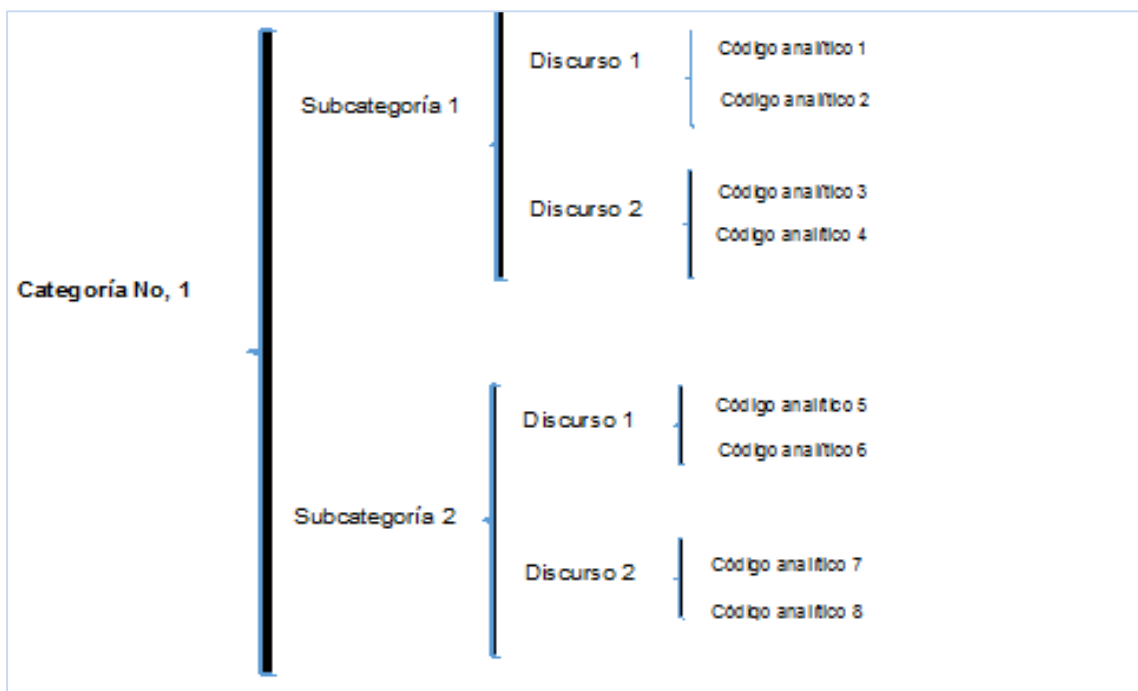


Figura 10 estructura de codificación

Fase No. 2

Esta fase del proceso de organización y codificación de la información recuperada, Consistió inicialmente en la depuración de los discurso, de otra manera se aisló cada frase, oración o párrafo, de acuerdo con su nivel de significancia, acompañada de los códigos correspondientes y se agrupó dentro de cada subcategoría y cada categoría respectivamente. Este proceso de emparejamiento o concatenación se alimentó en círculo virtuoso desde el análisis de la información como se verá más adelante al asignar los respectivos códigos analíticos. Esta fase se puede evidenciar físicamente en los anexos 4 a 7 en donde se presenta la matriz que reúne la categorización de manera completa, es decir categorías, subcategorías, el código fuente, el discurso y los códigos analíticos, totalmente depurados. Puede decirse que esta fase es una mezcla entre la categorización y codificación y en inicio del análisis del contenido.

La tabla No. 13 presenta el conjunto de categorías, subcategorías resultante del proceso de codificación y organización de la información.

Tabla 13 Codificación de categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
PARTICIPACION CIUDADANA	Promoción y facilidad para el debate
	Acceso a recursos y servicios del estado
	Ciudadanía digital
	Información para el proceso participativo
	Alfabetización informacional
DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION	Apropiación de la BP
	Gratuidad de los servicios
	Recursos de la biblioteca
	Usuarios de la BP
	Inclusión
CAPITAL SOCIAL	Accesibilidad física y virtual
	Facilidad de espacios y recursos
	Valores, creencias y normas
	Propiciar puntos de encuentro
DESARROLLO HUMANO	Creación de asociaciones, clubes y grupos
	Competencias y habilidades
	Recuperación y promoción de la cultura local
	El Mejoramiento de las condiciones de vida. (salud, vivienda, empleo)
	Apoyo a la educación formal e informal

3.4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN. ANÁLISIS DEL CONTENIDO

Según Strauss y Corbin (2015), las metodologías cualitativas son en esencia una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos y son precisamente dichos conceptos los que permiten la necesaria reducción de la complejidad de la realidad social. Mediante el establecimiento de relaciones entre estos conceptos es que se genera la coherencia interna del producto científico.

El análisis de contenido es un método que permite investigar con detalle y profundidad el contenido de cualquier material de la comunicación humana. En general, puede analizarse un código lingüístico oral, icónico o gestual, sea cual sea el número de personas implicada en la comunicación: una persona, diálogo, grupo restringido o comunicación de masas, pudiendo emplear cualquier instrumento de organización de datos como, por ejemplo, agendas, diarios, cartas, cuestionarios, encuestas, test proyectivos, libros, anuncios, entrevistas, radio, televisión. Etc. (Frutos Esteban, 2007)

Un vistazo general por autores expertos, nos acercan a las coincidencias y pequeñas diferencias en la conceptualización del análisis de contenido, y nos permiten fundamentar su escogencia dentro de esta investigación como método de análisis e interpretación de los discursos:

El conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendentes a obtener indicadores por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción – recepción (contexto social) de estos mensajes (Bardin, 1996).

Un método de estudio y análisis de la comunicación de forma sistemática, objetiva cuantitativa, con la finalidad de medir determinadas variables (Wimmer & Dominick, 1996)

Un procedimiento de investigación cuantitativo que descansa en el método científico, permitiendo obtener descripciones sumarias de mensajes de naturaleza muy variada y pudiendo identificarse en ellos toda clase de variables o de indicadores: manifiestos versus latentes y rasgos formales versus atributos de contenido (Neuendorf, 2002).

Frutos Esteban (2007) asemeja el análisis de contenido en su problemática y metodología, salvo algunas características específicas, al de cualquier otra técnica de recolección de datos de investigación social como la observación, el experimento, la encuesta o la entrevista. Al respecto es necesario precisar, que al opinión del autor no se compadece con ninguno de los teóricos mencionados con anterioridad, reduciendo el análisis de contenido a una técnica de recolección de información, cuando en su esencia es una metodología de manipulación e interpretación de los datos sean cualitativos o cuantitativos. De por si las herramientas de recuperación de información anteceden la etapa del análisis.

Autores trabajos en este aparte como, Bardin (1996), Neuendorf (2002) e (Igartua, 2006) precisan que es posible observar como el análisis de contenido comparte objetivos y objeto de estudio con otras técnicas de análisis de mensajes como el análisis retórico, el lingüístico, el semiótico, el narrativo, el documental y el de discurso.

La principal diferencia entre el análisis de contenido y el lingüístico o textual está en que el primero puede realizarse también sobre repertorios culturales no textuales. Esencialmente el análisis lingüístico intenta describir las reglas de funcionamiento de la lengua, mientras que el análisis de contenido trabaja sobre práctica de la lengua.

El análisis semiótico o estructuralista se centra en el análisis del significado profundo o latente de los mensajes en vez de sus propiedades manifiestas. Este tipo de análisis es esencialmente descriptivo y también analiza cómo se construye el

significado, el empleo de los signos y códigos y se examinan todo tipo de artefactos culturales.

Se puede definir el análisis documental como el conjunto de operaciones tendientes a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio ulterior. Se diferencia esencialmente del análisis de contenido en que el documentalista actúa fundamentalmente sobre los documentos mientras que el analista de contenido actúa sobre los mensajes comunicativos.

El análisis de discurso tiene su origen en las Ciencias Sociales y da lugar a análisis de tipo descriptivo que pretenden habitualmente apoyar la formulación de teorías mediante la observación de mensajes como un proceso acumulativo y comparativo, de modo que el investigador se encuentra en un estado constante de descubrimiento y revisión. Su objetivo puede ser descubrir el significado del lenguaje y sus asunciones ideológicas implícitas a través de un análisis del lenguaje manifiesto.

Quizás por esta razón, por facilitar la combinación de diferentes métodos de análisis tenidos habitualmente como antitéticos, el análisis de contenido se ha convertido en uno de los métodos de investigación más utilizados en comunicación y con un territorio de aplicación más amplio y versátil, que adopta fundamentalmente cuatro modelos de diseño según el tipo de objetivo de la investigación (Igartua, 2006) Exploratorio, descriptivo, verificativo y explicativo.

El análisis de contenido exploratorio tiene por objetivo una aproximación al diseño definitivo de una investigación en la que se considera como una técnica elegida para elaborar, registrar y tratar datos, también denominados pre-test, en el sentido que anteceden un diseño definitivo y pueda posteriormente fijarse la elección de la muestra final.

El análisis de contenido descriptivo tiene por objetivo, en un marco de estudio dado, la identificación y catalogación de la realidad empírica de los materiales, mediante la definición de categorías o clases de sus elementos. Dicho campo habitualmente pretende simplemente evaluar cómo se represente un tema, un objeto, un problema o cualquier otro aspecto determinado en los mensajes de los medios.

Tanto el análisis de contenido verificativo como el explicativo pueden dar cuenta de inferencias sobre el origen, naturaleza, funcionamiento y efectos de los productos comunicativos. Sus objetivos, por tanto, pueden ser establecer una predicción (inferencias inductivas), o al estudiar un efecto, comprobar un contenido, o, al estudiar un producto, comprobar los antecedentes de la comunicación (inferencias deductivas).

Las técnicas de análisis de información, dentro de la teoría de las representaciones sociales, sugieren varios métodos que difieren entre unos y otros autores. Araya (2002) propone tres niveles: El análisis de procedencia de la información que se fundamenta en los orígenes y las explicaciones de la unidad de análisis, es decir se indaga por el origen de la información, el análisis gráfico de los significantes en donde lo que se busca es obtener la forma gráfica más ilustrativa de las relaciones entre las palabras y el método comparativo constante (MCC) forma en que se conoce el procedimiento de la Grounded Theory, que permite tanto el estudio de sus contenidos (aspecto descriptivo) como de su estructura interna (aspecto explicativo). Sus procedimientos de análisis, efectivamente, permiten reconstruir las representaciones en dos etapas: análisis descriptivo y *análisis* relacional.

Valles (1997), por su parte, insinúa que dentro de los grupos focales se presentan tres modelos, a saber: El modelo de datos directos en donde se introduce el tema o la idea básica y a continuación se presentan todos los comentarios de los participantes clasificados por temas o subtemas, el modelo descriptivo que consiste en la descripción resumida seguida de citas ilustrativas y el modelo interpretativo que además de las citas ilustrativas contempla una interpretación

El modelo seguido para esta investigación, se ajusta más a las características del de un modelo descriptivo, en la medida, como lo veremos más adelante, que aparte de la mera descripción de los discursos y de los fenómenos encontrados, involucra un análisis relacional, que es el que finalmente permite construir una RS. Desde la propuesta de Valles corresponde a un modelo interpretativo.

El proceso de análisis e interpretación y el proceso de construcción de los códigos prácticamente se desarrollaron de manera conjunta en la medida que uno alimentaba al otro. Dentro del proceso de análisis e interpretación, se fueron construyendo relaciones lógicas entre códigos analíticos y subcategorías. Para cada categoría se elaboró un mapa de relaciones lógicas, que se construye a partir del análisis e interpretación de cada una de las subcategorías, el cual se convierte en herramienta fundamental a la hora de estructurar la RS.

El patrón cultural construido para las subcategorías, permite en conjunto desarrollar la visión de las personas en conjunto desde cada una de las categorías y al final generar la discusión sobre el objetivo fundamental de esta investigación.

En conclusión, la RS del ciudadano de Bogotá sobre las BP como agente democratizador, se construye a partir de los patrones culturales diseñados para cada subcategoría, de la visión del ciudadano común y desde las categorías y desde el mapa de relaciones lógicas.

Capítulo 4. INTERPRETACION DE LOS HALLAZGOS

Desde el diseño metodológico se presentó la organización y codificación de los discursos obtenidos de las unidades de análisis, estructurados por categorías, subcategorías y códigos analíticos. Durante la interpretación de los datos surgieron subcategorías emergentes y así mismo aparecieron subcategorías ausentes, es decir aquellas que se propusieron de manera inductiva y que no se reflejaron durante el discurso de los ciudadanos. Aunque la lógica interpretativa, sugiera que no se contemplen, si es necesario tenerlas en cuenta, en la medida que dan contexto al análisis de datos y finalmente su ausencia hacen parte de la representación social, es importante precisar que la representación social no busca probar confirmar ninguna hipótesis sino explorar y describir una realidad determinada. Por las anteriores razones, la interpretación de los datos se realiza por las cuatro grandes categorías establecidas y dentro de ellas por subcategorías y códigos analíticos.

4.1 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se ha entendido en el contexto de esta investigación, la democracia no solo como el proceso político de gobernanza de una sociedad, sino como la estructura social de funcionamiento de esa comunidad. Ya en el contexto teórico se precisó que para esta investigación la democracia comprende las relaciones de la sociedad pluralista entre civiles, instituciones y estado; reconoce la igualdad y la libertad en la toma de decisiones; permite la integración social en un espacio común donde se fortalece el dialogo y hay aceptación de la diferencia; la democracia hace que la sociedad civil intervenga en la organización del poder y construya formas de vida en pro del bien común.

Meneses Tello (2008), recoge dos prioridades para la BP para contribuir al ejercicio de la ciudadanía, una desde los bibliotecarios y la biblioteca como entidad social y

la segunda, el que interesa a nuestro propósito, se relaciona con la participación ciudadana de los usuarios de la BP, provenientes de los diversos grupos sociales. En otras palabras, al responsabilidad de la BP en facilitar la participación de las personas en su construcción política y social.

Desde este mismo enfoque se ha considerado la participación ciudadana, como el concepto que enmarca tanto la participación política como la participación social, entendiendo la primera como el ejercicio de una democracia representativa en la elección de sus propios gobernantes y la segunda como como el proceso de decidir sobre sus propios esquemas locales de gobernanza y desarrollo y desde una democracia participativa ejerciendo el control social y político sobre esos esquemas.

Siendo la participación ciudadana, el eje fundamental de la democracia, se busca en esta investigación identificar como desde los ciudadanos comunes se representa la participación de la BP en este proceso. En este sentido, el cómo se relaciona el ciudadano con el estado, cómo se atienden los nuevos mecanismos de comunicación e interacción, cómo se prepara el ciudadano para poder participar de sus propias organizaciones, constituyen las subcategorías centrales de la categoría participación ciudadana.

La figura No. 11 representa el esquema general y las relaciones lógicas de la categoría participación ciudadana (PC). Este esquema se constituye en el punto de partida para la interpretación de los resultados obtenidos. La tabla No. 14, presenta el resumen de las categorías y subcategorías y códigos analíticos de participación ciudadana.

Tabla 14 Categorías y subcategorías de participación ciudadana

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CODIGO	CODIGOS ANALÍTICOS
PARTICIPACION CIUDADANA (PC)	Promoción y facilidad para el debate	PDE	Conferencias y talleres
	Relación con el Estado	ASE	Financiación
	Ciudadanía digital	CDI	

	Información para el proceso participativo	IPP	Experiencia
			Académicas
	Alfabetización informacional	AFI	Informarse
			Llenar necesidades

aaa Subcategoría ausente

4.1.1. Promoción y facilidad para el debate

Desde los dos conceptos primordiales que se han asumido en esta investigación para tratar la participación ciudadana: a) participación en los asuntos políticos y de gobierno b) participación en los asuntos propios de su cotidianidad y de su vida en comunidad, es trascendental el apoyo que surge desde la BP.

Es responsabilidad de la BP el poner en la mesa del debate social, aquellos temas que son sensibles a la vida en comunidad -a aquella a la que pertenece - y mantener servicios de información, que busquen la congregación de la sociedad en aquellos espacios públicos en los cuales se tiene confianza y credibilidad.

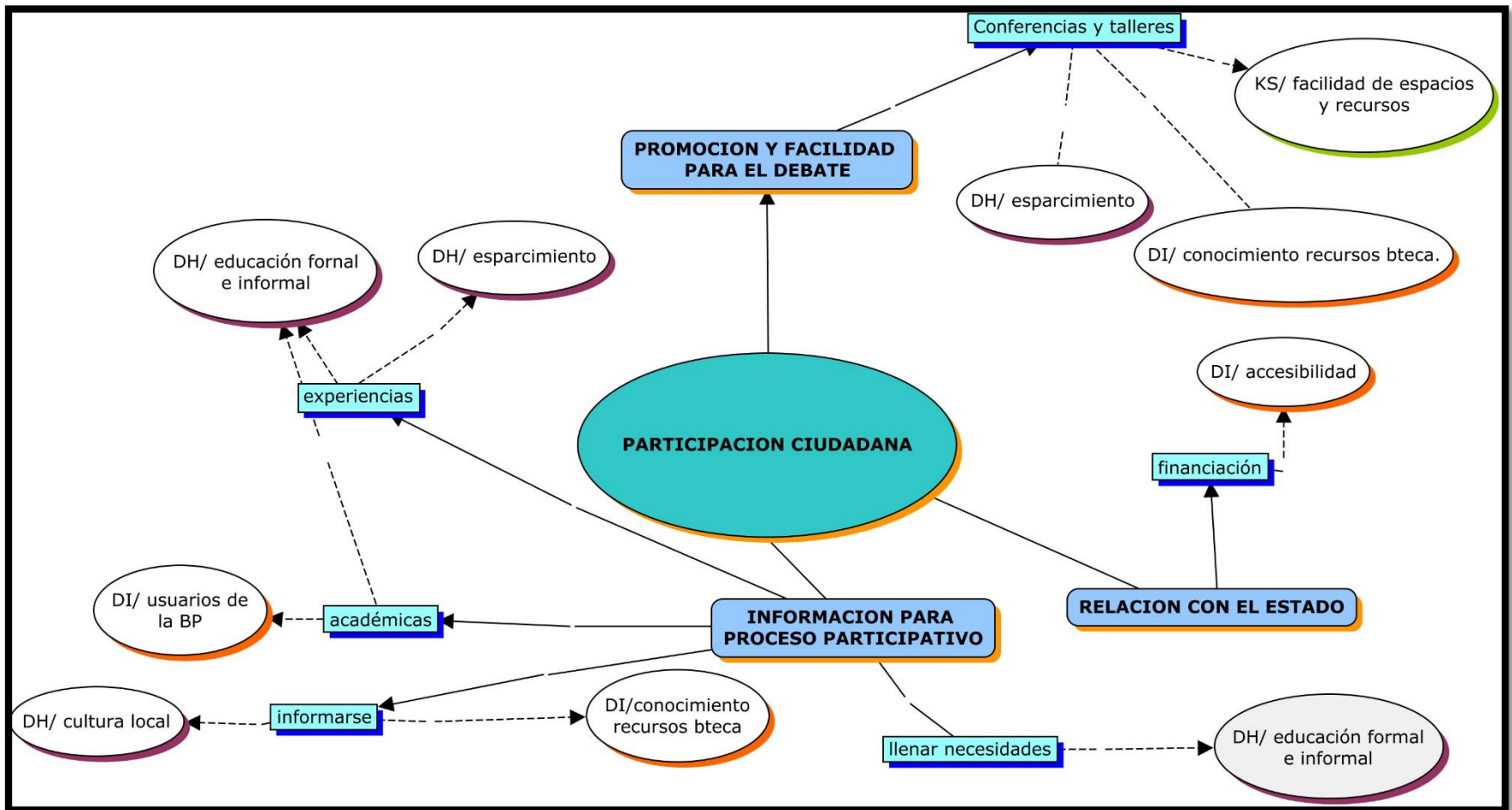


Figura 11 Categoría participación ciudadana

La Biblioteca Luis Ángel Arango, por ejemplo, cuenta con un servicio denominado “servicio de formación ciudadana” en el cual mensualmente realiza conferencias y talleres orientados puntualmente a informar y permitir el debate de la comunidad alrededor de temas neurálgicos para la ciudad como: el sistema de transporte, el conocimiento de las instituciones y cargos de elección pública que se dieron en las pasadas elecciones, mecanismo de protección ambiental, etc. Este servicio a partir del año 2016 se instaura formalmente en todas las bibliotecas de su red a nivel nacional y busca precisamente el facilitar y promover el debate, sobre las problemáticas sociales pertinentes a la comunidad.

Para el ciudadano común en la ciudad de Bogotá, la BP participa muy tenuemente por no decir invisiblemente en la convocatoria o en la promoción de estrategias para permitir o facilitar el debate social. Existe desde la experiencia de las personas un desconocimiento sobre las posibilidades reales de la BP y en general la misma se traduce en la asistencia eventual a talleres y conferencias:

P17.E17...pero no sabemos o no tenemos el conocimiento de que en las bibliotecas se están realizando otras actividades que si tienen que ver con cultura mas no con lectura, por ejemplo hay talleres, lo que decía Cecilia ahorita, hay talleres, hay teatro, pero todo mundo no tenemos esos conocimientos de que se están realizando cosas y actividades fuera de leer. Que eso también es cultura.

P15.E6...y de resto otras veces iba pero a conciertos o conferencias o cuando leyeron 100 años de soledad, pero de resto yo a investigar no.

P13A.E7. En la biblioteca nacional he hecho trabajos he hecho conferencias.

La realización de talleres, los cuales no necesariamente se orientan con el propósito específico de permitir a la comunidad discutir sobre sus propias preocupaciones, como se percibe en el discurso, los talleres y conferencias son más de formación cultural y esparcimiento. Es claro también y como se verá en general en gran parte de esta interpretación, la mención frecuente al desconocimiento de los servicios y recursos de la Biblioteca.

Existe por supuesto en esta subcategoría una relación estrecha con otras subcategorías como (KS/ facilidad de espacios y recursos) como una consecuencia lógica de permitir en sus espacios este tipo de actividades, (DI/conocimiento de recursos de la biblioteca).

Tabla 15 participación ciudadana. Facilidad para el debate

1 - las BP NO facilitan, promocionan, ni promueven el debate de su comunidad sobre diferentes aspectos que la afectan.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4,3%
De acuerdo	21	30,0%
En desacuerdo	17	24,3%
Totalmente en desacuerdo	28	40,0%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	1,4%
Total	70	

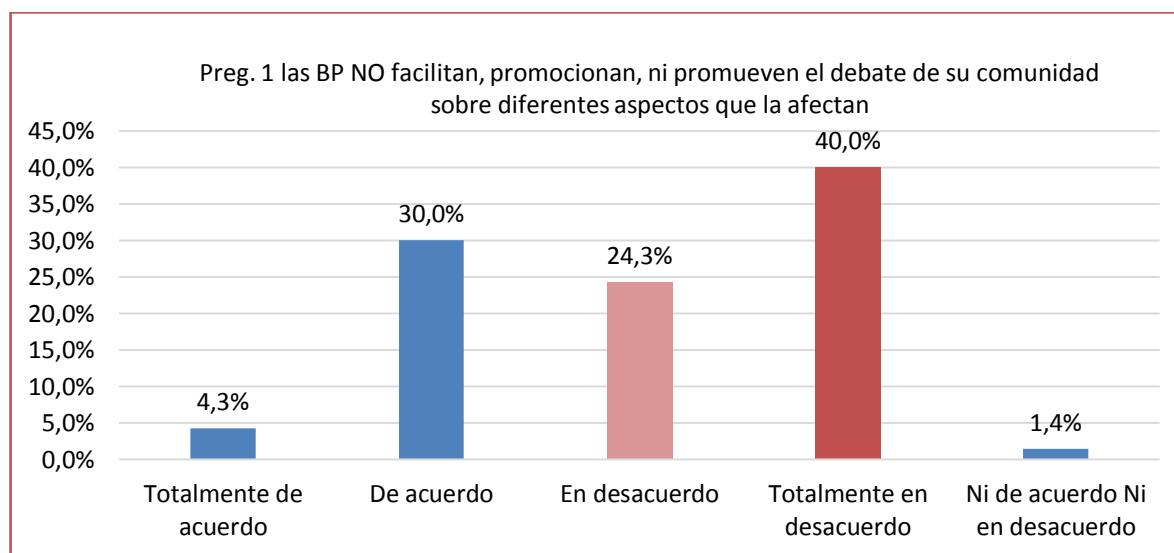


Figura 12 Participación ciudadana. Facilidad para el debate

Desde la comparación con los datos estadísticos, los bibliotecarios consideran en un 64.3 % que las BP de Bogotá si facilitan, promocionan y promueven el debate en su comunidad. Esto responde adecuadamente a los planteamientos teóricos del discurso sobre la BP. No es coincidente en lo más mínimo lo que opinan los bibliotecarios con la representación que tiene la comunidad. Más que buscar una

explicación, es necesario tratar de interpretar este cotejo de resultados. Como se verá a través de este capítulo de manera repetida, una cosa es el discurso de los bibliotecarios, el cual indudablemente tiene un fundamento histórico, teórico y seguramente práctico en la prestación de servicios de las BP y otro lo que percibe la comunidad. Así mismo, la relación con otras subcategorías permite inferir que existe un desconocimiento de la comunidad por los servicios de la BP, de tal manera que es perfectamente previsible que el discurso bibliotecario tenga un fundamento real y la comunidad lo desconoce.

Puede decirse por lo tanto que los ciudadanos del común en la ciudad de Bogotá no contemplan a las BP como una organización que promueve o facilita de alguna manera el debate social y en consecuencia que se permita desde la BP la participación ciudadana, por lo menos desde esta subcategoría revisada.

4.1.2. Relación con el Estado

La participación ciudadana es principalmente un derecho de las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, de participar (ser parte de, incidir) de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. (Consejo de participación ciudadana y control social (Ecuador), 2015).

En general en cualquier sociedad democrática, hablando de gestión pública se puede ejercer el control social y toda entidad pública o que maneje fondos públicos, debe rendir cuentas de sus actos periódicamente e interactuando con la ciudadanía. Para cumplir con estas exigencias constitucionales, el Estado debe propiciar, promover, definir y posibilitar las condiciones para que esa participación se haga efectiva.

Sea una participación política, directa o social, en cualquiera de las tres posibilidades la participación del Estado es fundamental en cuanto debe facilitar, permitir y promover la participación ciudadana, en aras de consolidar una democracia libre y justa.

Existen muchos modelos diferentes de relación entre bibliotecas públicas y el estado, desde su financiación en donde la responsabilidad generalmente recae sobre las provincias, las regiones, los estados o los municipios, en parte o en su totalidad. Debido a que las bibliotecas públicas ofrecen servicios a escala local, a menudo las administraciones locales son las más apropiadas, aunque, en algunos países, esta función es desempeñada a escala regional o estatal (IFLA/UNESCO, 2001), hasta las alianzas estratégicas en donde la BP se convierte en un intermediario estatal para muchos de los servicios.

Es responsabilidad de la BP intermediar entre los servicios ofrecidos por el Estado, los mecanismos de participación ciudadana y las necesidades de la comunidad. No basta con disponer unos computadores y/o la información en términos generales para que el ciudadano acceda a ella y en ese sentido se asume como la responsabilidad cumplida, sino que debe proveer asesoría al ciudadano para que pueda ejercer sus derechos, debe disponer los servicios estatales fundamentales como prestación de servicios públicos, sus instalaciones deben ser un recurso del Estado para entrometerse en la comunidad.

En el caso del ciudadano bogotano, la única mención referente a sus necesidades de participación y su relación con el estado, hacen referencia a la financiación de la BP, vista desde dos miradas. La primera, es claro para la comunidad y este es un punto a favor, en donde se asigna al Estado la responsabilidad sobre la existencia y financiación de la BP, lo cual genera un buen sentido de propiedad, asociándolo de alguna manera con lo público, y la segunda, es cargándole la responsabilidad sobre la incapacidad del Estado para financiar las BP, es decir posiciones

contrarias, pero que al final no establecen relación alguna entre la BP y el acceso a los recursos, servicios y posibilidades de participación frente al Estado.

P8.E4: Este gobierno, esta sociedad no invierte en eso.

E5: Biblioteca pública pues, como decía el compañero, abierto al público, se supone que son financiadas por el estado o hay algunas privadas que abren su servicio al público,

Desde la mirada de los Bibliotecarios, ante la afirmación de que las BP no promueven, ni forman o ayudan a la comunidad en el aprendizaje y uso de mecanismos de participación política como: la tutela, el derecho de petición, el voto popular, etc., se presentan datos (figura No. 13) interesantes de mirar. En la gráfica correspondiente, se muestra como el 50% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un cercano 46% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Tabla 16 Apoyo en mecanismo de participación política

2 - Las BP NO promueven, ni forman o ayudan a la comunidad en el aprendizaje y uso de mecanismos de participación política como : la tutela, el derecho de petición, el voto popular, etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	16	23%
Totalmente en desacuerdo	16	23%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4%
Total	70	

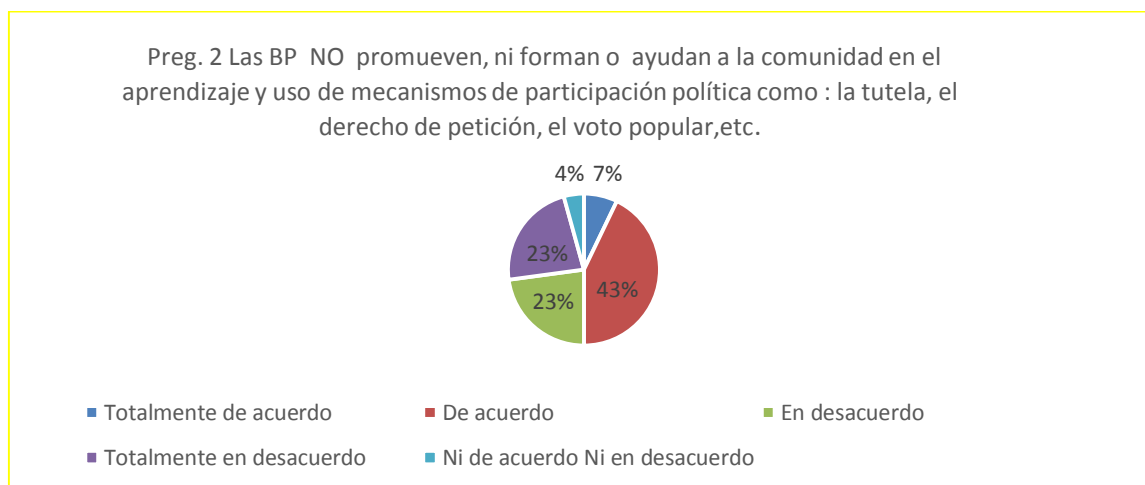


Figura 13 Apoyo en mecanismos de participación política

Significa en este caso, que el discurso de los bibliotecarios no es tan contundente desde los mecanismos ofrecidos por las BP para apoyar la participación política. Puede entenderse esta Posición, de alguna manera coincidente con el discurso encontrado en las unidades de análisis cualitativas; si la mitad de los bibliotecarios consideran que no se dan mecanismos de participación desde la BP, por qué razón desde la perspectiva de la comunidad, ¿debería darse?

Continuando con la interpretación del resultado cuantitativo, a diferencia de la anterior, en esta, preguntando sobre la facilidad de las bibliotecas para acceder a los recursos y servicios del Estado (tabla No. 17), el 51% de los bibliotecarios considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación. Es necesario entender como recursos y servicios del Estado, el acceso a las instituciones para obtener servicios, gobierno en línea, pago de servicios públicos.

Tabla 17 Acceso a servicios y recursos del Estado

3 - Las BP SI facilitan y apoyan el acceso a los servicios y recursos del Estado.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	21%
De acuerdo	21	30%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	21	30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4%
Total	70	

Siguiendo con la misma línea de interpretación, los bibliotecarios si están convencidos de su papel y de sus instituciones. Sin embargo, la realidad de los servicios, es diferente, si se tiene en cuenta que no aparece ningún servicio de las BP en Bogotá, llámese Biblored o BLAA relacionado con esta subcategorías. Al igual que el ítem anterior, simplemente se cuenta con equipos que tienen conexión a internet en donde seguramente se puede acceder virtualmente a las instituciones, pero no existe un servicio estructurado específicamente con este propósito.

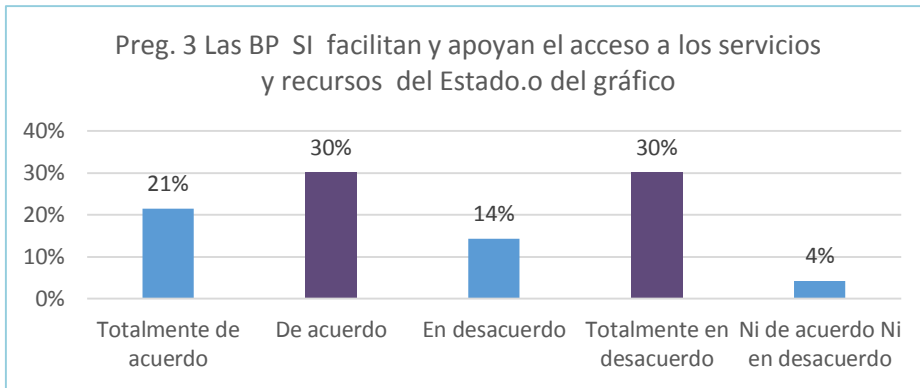


Figura 14 Acceso a servicios y recursos del Estado

A manera de conclusión, no existe en el imaginario del ciudadano común una relación evidente entre el Estado y la comunidad, en donde medie la BP de alguna manera, salvo como ya se precisó, desde la financiación y la propiedad de las BP por parte del Estado, sobre la cual existe una percepción negativa, coherente de alguna manera con la realidad, si se tiene en cuenta que de las 140 BP existentes en Bogotá tan solo 19 tienen financiación estatal, en otras palabras, las BP de Bogotá no son una prioridad para el Estado.

Esta subcategoría se relaciona con el código analítico DI/ accesibilidad física y virtual

4.1.3. Información para el proceso participativo.

Esta subcategoría, es la más preponderante dentro de la categoría participación ciudadana, en la medida que es la más cercana a la función esencial de la BP, que es la de brindar información. El manifiesto de la IFLA, propone que: “La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.” (IFLA/UNESCO, 2006), a partir de esta cita, es sencillo sugerir que el papel de suministrador de información se asocia con los propósitos de las biblioteca pública, como brindar información para el desarrollo individual y colectivo, apoyar la educación formal e informal, para la creación y el ocio, etc. De tal forma

que esta subcategoría se relaciona estrechamente prácticamente con todas las demás categorías.

El resultado del discurso de los ciudadanos desde el suministro de la información para la participación ciudadana arroja como códigos analíticos: desde la experiencia de las personas, para informarse, llenar necesidades y la más representativa para responder a necesidades académicas.

4.1.3.1. Académicas. La BP suministra información a la comunidad, para responder a necesidades de tipo académico, este código, sin sorpresa se relaciona prácticamente con todas las categorías. Desde el propósito para el cual se utiliza la información, el llenar necesidades de tipo académico se convierte en el eje central de esta subcategoría. Inicialmente desde el uso de la BP, es decir la BP se utiliza para que las personas, generalmente los estudiantes, desarrollen actividades académicas como la investigación y las tareas, incluso como complemento de la actividad académica en la institución educativa.

P3B.E7. En mi contexto para investigación, investigación acerca de las comunidades del país y del exterior

P7.E5. Pienso que la biblioteca pública, se debería utilizar, como parte integral de la formación, no solo del estudiante sino de la comunidad.

Desde otra mirada, se entiende el suministro de información desde las personas que desarrollan esta actividad, es decir las personas usan la BP con propósito académico, especialmente universitarios, investigadores y profesionales, y es aquí en donde se establece una relación directa con la subcategoría de usuarios de la BP en la categoría Democratización. Sin embargo, en ese acápite se mirara más profundamente esta relación.

P2.E12 hay otras personas que utilizan las bibliotecas para ir a investigar cosas de interés algo definido algo... un tema concreto

P3.E6 Realmente las personas ávidas de conocimiento, los profesionales para trabajo científico y las personas en general

La tercera mirada a este código analítico, se responde desde el imaginario, es decir, el deber ser de la BP se asocia directamente con labores de tipo académico. En la cita se entiende que hacer trabajos, en el lenguaje popular, es hacer tareas, investigaciones asignadas por la escuela.

P1.E10. Para mí una biblioteca pública es un lugar donde uno puede ir a hacer trabajos, consultar preguntas y muchas cosas más.

Es claro, remitiéndonos nuevamente a las citas de las unidades de análisis, que el suministro de información para propósitos académicos trasciende la responsabilidad frente a una institución educativa, en otras palabras aunque el propósito es académico y de formación, no necesariamente para responder a un compromiso institucional, por esta razón se encuentran apartes del discurso como “las personas ávidas de conocimiento”, “hacer trabajos y consultar preguntas” y esto corresponde con un nuevo concepto de educación (Hernandez) y de determinados procesos formativos, que permiten a las personas incorporar nuevos conocimientos a lo largo de toda su vida, muy por encima de lo que hasta ahora denominábamos edad escolar y de los diseños curriculares de la educación académica.

Este código se relaciona con el código analítico DI/usuarios de la BP

4.1.3.2. Experiencias. Desde las experiencias de las personas para utilizar la BP como punto de suministro de información, vale la pena precisar que es evidente que la BP es identificada desde diferentes miradas como el centro que suministra información, en nuestro caso, que contribuye a informar a los ciudadanos para que puedan o no participar de sus decisiones de gobierno sociales y políticas.

P2.E5: Pues yo la utilizaba a veces para crear mi tiempo libre, o sea, a veces tenía tiempo libre y me iba a leer el periódico, a buscar una revista especializada en cualquier tema, o

tenía alguna inquietud sobre cualquier cosa y me acercaba a averiguar a ver si encontraba información, a veces no encontraba información a veces sí.

P2.E9. Más que todo para consultar ... es que como no todas la bibliotecas tienen los mismos reglamentos entonces, un ejemplo ya que tocamos este tema, un ejemplo no es lo mismo ir a la biblioteca Luis Ángel Arango que a la biblioteca nacional.

P5.E4. por qué a mí por ejemplo a la biblioteca voy, no a buscar información porque mi método de buscar información es Internet, pero a la biblioteca voy a leer más que todos los libros de literatura y todo.

P1.E3: Pues la biblioteca es como un lugar establecido para encontrar información acerca de los temas que uno necesite o que uno quiera buscar.

Este código analítico se relaciona con los códigos: DH/educación formal e informal y DH/ Esparcimiento

4.1.3.3. Llenar una necesidad. Hablar de participación en una sociedad democrática, presume la necesidad de estar informados, de lo contrario la participación es pobre o viciada o simplemente no es una democracia real, en tal medida las personas sociales, es decir el individuo que requiere interactuar con otros como mecanismos de subsistencia necesita de estar informado. Ser ciudadano implica conocer sus derechos y deberes, lo cual se logra únicamente con información. Maurois (1961) a quien se le atribuye el primer manifiesto de la IFLA dice que el ciudadano de una democracia, que desea cumplir con plena conciencia sus deberes, ha de continuar informándose durante toda la vida.

En este sentido la comunidad bogotana, manifiesta la necesidad de estar informado desde la BP, en la medida que permite integrar a la comunidad y el desarrollo individual y colectivo, palabras más, le permite ejercer la ciudadanía.

P6.E7. La biblioteca aparte de ser un sitio de conocimiento es un sitio de socialización de integración de toda la comunidad, al desarrollo intelectual y las necesidades del país y del

mundo, porque es que ahí uno lo que aprende o lo que proyecta no es para uno solo... El hombre no está para vivir solo, el hombre esta para vivir en sociedad

En esta misma línea dice Suaiden (2003) que las BP surgen para preservar la democracia y que en varios países son el símbolo de cambios sociales importantes. Puntos de vista subyacentes a la noción de la formación de una sociedad bien informada, por ende, de una ciudadanía con la posibilidad de comportarse con la civilidad democrática necesaria. La IFLA es más amplia en su opinión, cuando indica que el tener un conocimiento de la información y poder acceder a ella es un derecho humano primordial, y existe actualmente más información disponible que nunca jamás en la historia. (IFLA/UNESCO, 2001)

En tal sentido, el ciudadano bogotano, siente la necesidad de estar informado y se refiere a la BP como el “lugar en donde la encuentra”, “cualquier información”, “la que requiera, está ahí”.

P6.E15: pues como dicen Andrés y Gustavo leer es cultura y uno debe...la gente ir e investigar cualquier tema estar informado sobre determinada cosa...no sé.

P2.E3 Para buscar información acerca de, pues para buscar la información que uno necesite.

P2.E4: Más que todo se usa, porque por ejemplo uno no tiene todos los medios en la casa, para averiguar lo que uno necesita, entonces uno va a la biblioteca pública y busca en la biblioteca pública lo que uno necesite.

P1.E7 Solo las públicas.-. ... es un ente creado con la visión de cubrir las necesidades intelectuales, morales y físicas de las personas.

Llenar la necesidad sin embargo, implica una calificación de la BP bogotanas y en este sentido la comunidad, percibe que se están llenado esas necesidades de información e la manera adecuada, cuando precisa:

P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,

Desde los datos cuantitativos, los profesionales son contundentes en su respuesta, en el sentido de opinar (tabla No. 18) a la pregunta de si recibe la comunidad desde

la BP información útil para participar social y políticamente, que están de acuerdo o totalmente de acuerdo en un 74% , Sin embargo es necesario precisar que a pesar de la contundencia de la respuesta, no se evidencia en los sitios web de las BP bogotanas ningún servicio orientado a brindar información para la participación ciudadana, sea esta política, directa o social.

Tabla 18 Información para la participación

4 - La comunidad SI recibe desde la BP información útil y efectiva para participar social y políticamente en las decisiones de su sociedad.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	9	13%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	

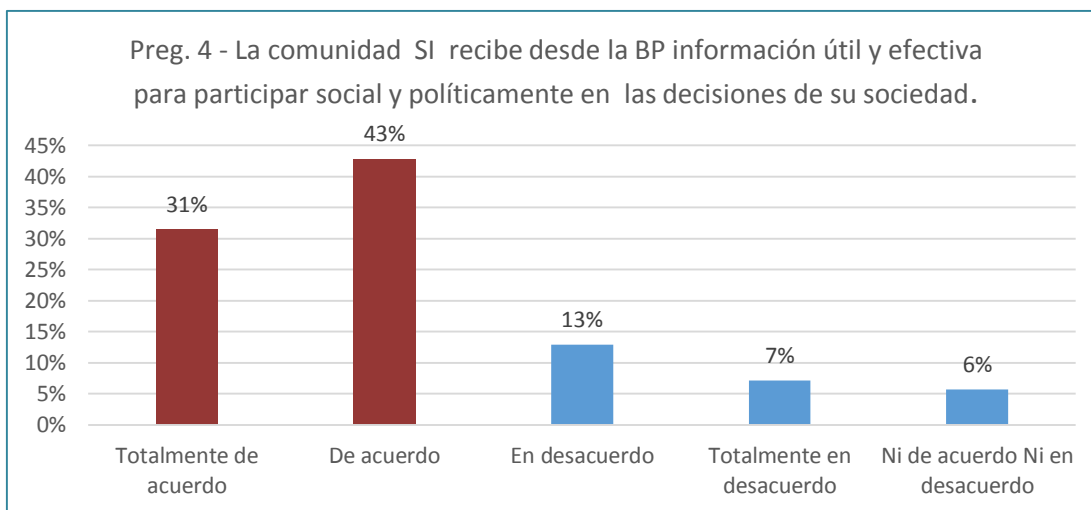


Figura 15 Información para la participación

Este código se relaciona con los códigos analíticos: DH/apoyo a la educación formal e informal y DH y DI/Apropiación de la BP

4.1.4. Ciudadanía digital.

Entendiendo de manera específica la ciudadanía digital como el fenómeno en donde los individuos ejercen sus derechos y deberes políticos y sociales a través de internet (Robles, 2009), es necesario diferenciarlo del simple acceso al internet. Esto quiere decir, que no por el hecho de tener en las BP servicio de internet, se está contribuyendo de manera puntual a una construcción de la ciudadanía digital, como no sería correcto decir que por el simple hecho de existir la biblioteca se estaría contribuyendo a la construcción de ciudadanía en una comunidad. Se requiere de servicios específicos orientados hacia este propósito como promoción de los recursos disponibles para acceder a los recursos del estado, desarrollar servicios de formación ciudadana a través de la web, crear grupos y asociaciones virtuales, capacitar y orientar a la comunidad sobre como participar digitalmente frente al estado y frente a su misma comunidad, etc.

Desde las directrices de la IFLA, vale la pena mencionar dos casos que a manera de ejemplo ilustran la idea de este concepto:

- En Horsens (Dinamarca) la biblioteca pública ha puesto en marcha una cabina de información con el fin de facilitar datos locales, regionales y estatales a las personas, de ayudarlas a cumplimentar formularios y de orientarlas hacia el organismo público pertinente.
- En Medellín (Colombia) la biblioteca pública de Comfenalco ha configurado una página en la Red con información actualizada sobre la ciudad: instituciones, personalidades, actos culturales y trámites relacionados con los servicios públicos. Asimismo, publica una serie de guías sobre las preguntas que hacen más habitualmente los usuarios

En general se perciben muchas propuesta en el discurso similares a la cita, en donde la comunidad accede a la BP al internet, lo cual no es necesariamente

criticable, pero no a construir o a ejercer su ciudadanía dentro de una comunidad física o virtual.

P7A.E14: pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen internet, tienen computadores.

Los bibliotecarios a este respecto, frente a la pregunta de si las BP apoyan la ciudadanía digital, responden en un 56% estar de acuerdo y completamente de acuerdo, frente a un 38% que considera negativa la afirmación. Es posible o bien que estén cayendo en la presunción de que tener internet en algunas de las bibliotecas o que simplemente estén convencidos en su gran mayoría del discurso teórico de que las BP “perse” con organizaciones democratizadoras. Vale la pena precisar en este punto, que la pregunta específica es “si las personas pueden ejercer la ciudadanía digital con el apoyo de la biblioteca” y en verdad, las personas si pueden ejercerla con el apoyo de un equipo de la biblioteca, es decir, esta pregunta pude presentar errores en su formulación. Sin embargo, no se quiso retirar por los escasos de información frente a esta subcategoría.

Tabla 19 Ciudadanía digital desde la BP

5 - Las personas SI pueden ejercer la ciudadanía digital (derecho y deberes, a través las comunidades virtuales. Web 2.0) con el apoyo de la BP	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	20	29%
En desacuerdo	17	24%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	

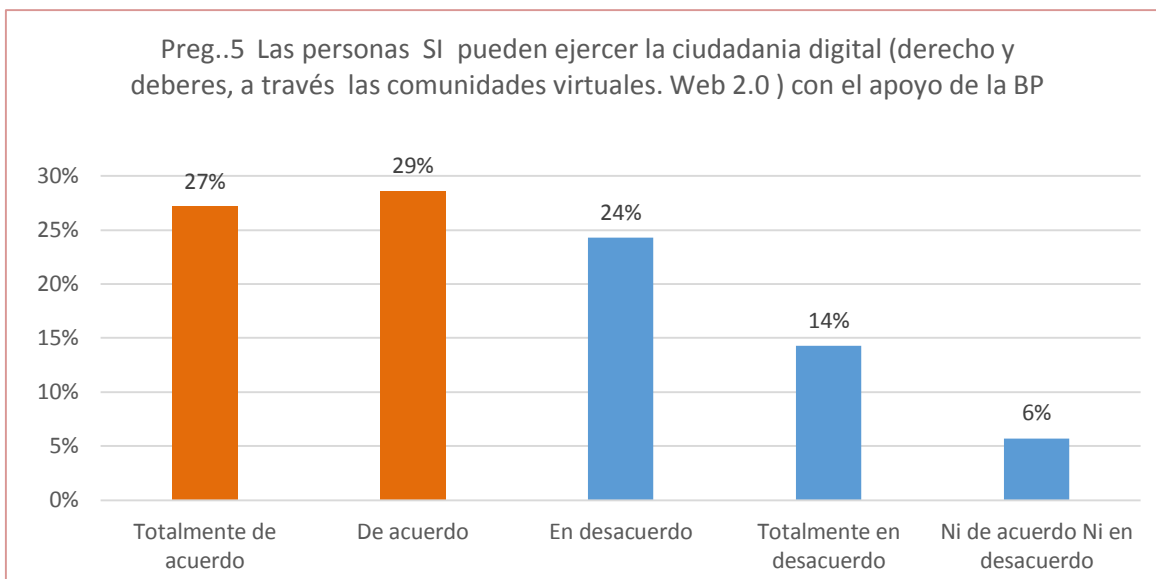


Figura 16 Ciudadanía digital desde la BP

No existen menciones recuperables desde el ciudadano común en la ciudad de Bogotá, que indique que si está ejerciendo o construyendo una ciudadanía digital a través o con el apoyo de la BP, por esta razón se ha considerado esta como una subcategoría ausente en la representación social de la comunidad.

4.1.5. Alfabetización informacional

Una definición básica y fundamental de la alfabetización informacional (ALFIN) desde la cual es necesario iniciar esta subcategoría, es la mencionada en el documento de la (IFLA / UNESCO; Lau, Jesús, 2011) en donde se precisa que la ALFIN comprende el conocimiento y la suma de habilidades necesarias para saber cuándo y qué información es necesaria (identificar su propia necesidad de información), dónde y cómo obtenerla (conocimiento de los recursos, buscadores, bibliotecas, etc.), cómo evaluarla críticamente y organizarla una vez es localizada (evaluación y uso de fuentes de información) y cómo usarla de manera ética (derechos de autor). El concepto se extiende traspasando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abarcando el aprendizaje, el pensamiento crítico y las destrezas de comprensión que cubran y superen las fronteras

profesionales y educativas. La alfabetización informacional y mediática incluye todo tipo de fuentes de información: oral, impresa y digital.

No es un secreto para el mundo de las bibliotecas como ha crecido el volumen de la información y como de manera exponencial se dan los cambios tecnológicos, vivimos en una sociedad de la información y las tecnologías, que de una u otra manera han permeado totalmente la sociedad actual. (IFLA /UNESCO , 2001). La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. A pesar de su rápido auge, no está al alcance de la mayoría de la población mundial, y la distancia entre los que tienen información y los que carecen de ella sigue aumentando.

Gomes Hernández y Pasada-Ureña (2007), precisan que la evolución de la ALFIN ha ido acompañada de controversias, por dos razones. En el plano teórico, porque la relativa estabilidad y consistencia conceptual de hoy es muy reciente, y en el plano práctico, porque a medida que la ALFIN se amplía a nuevas áreas geográficas y a nuevos ámbitos profesionales, hay replanteamientos y aportaciones que pueden llevar a cambios de perspectiva. En el caso colombiano, se ha guiado el concepto desde las directrices de la IFLA, pero se ha insistido en una concentración en el manejo de las tecnologías, subvalorando en alguna medida el verdadero propósito de la ALFIN.

Se ha incluido la alfabetización informacional en la categoría de participación ciudadana, pudiendo estar en desarrollo humano o democratización, teniendo en cuenta que el propósito final de la ALFIN es reducir por un lado la brecha digital y permitir que las personas se integren a una sociedad cada día más virtual y/o mediada por las tecnologías. En este sentido la capacidad de las personas para identificar sus necesidades de información hasta poder utilizarla, pasando por los recursos tecnológicos y la evaluación de los contenidos se convierte en una pieza

clave que posibilita a la sociedad la participación y por ende contribuye en la consolidación de una sociedad democrática.

Tabla 20 Alfabetización informacional

8 - Las BP NO apoyan decididamente la alfabetización informacional de su comunidad, entendiendo ésta como el desarrollo de competencias para el manejo de la información, desde la formulación adecuada de su necesidad, la evaluación de los recursos y fue	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	21	30%
En desacuerdo	21	30%
Totalmente en desacuerdo	26	37%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	

Desde la mirada de los profesionales es categórica la respuesta, como se evidencia en la tabla No. 20 y gráficamente en la figura No. 17, el 67% considera que las BP de Bogotá si apoyan la alfabetización informacional. Tratar de explicar este dato, nos lleva de regreso a la apropiación que tienen los bibliotecarios del discurso teórico que guía a las BP, pues, aunque evidentemente es una clara función de la BP, en Bogotá prácticamente ninguna BP cuenta con este servicio, de otro lado, es posible que la respuesta sea dada desde su propia BP y en este sentido las 17 bibliotecas de Biblored y la BLAA, si tienen servicios aunque muy básicos, de alfabetización informacional, pero no así las restantes 120 bibliotecas comunitarias, de barrio y locales. No es el propósito de esta investigación evaluar los servicios de la BP de Bogotá, pero indudablemente la forma de prestación de algunos de ellos, si permite tener un referente que ayude en la propuesta de interpretación, por esta razón, se considera que la respuesta de los bibliotecarios es de alguna manera, parcializada y automática, como ya se dijo ceñida al discurso teórico, en tanto el servicio de alfabetización informacional prestado por las bibliotecas más importantes de Bogotá, se ciñe al manejo y uso de las tecnologías, especialmente de las propias, de tal forma que el concepto del cual se parte desde los bibliotecarios es equivocado y el referente utilizado es el propio de su biblioteca.

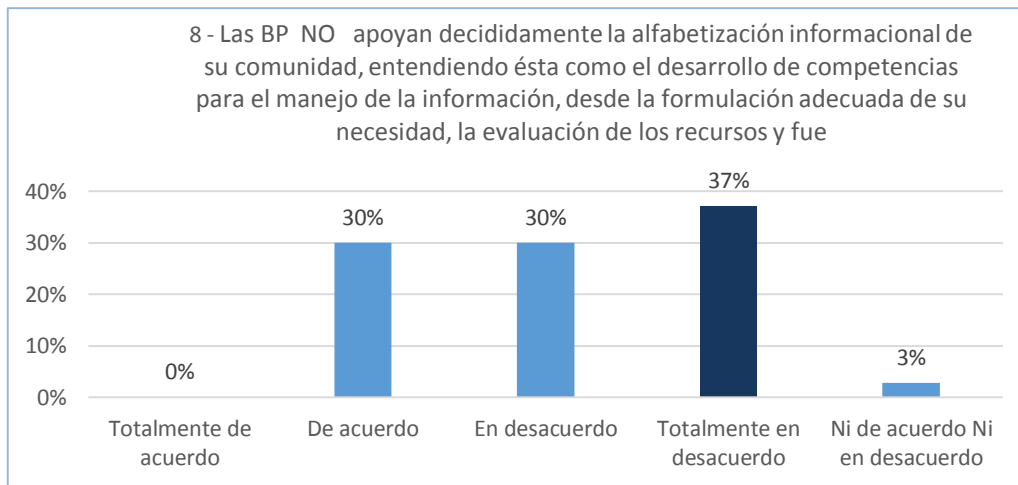


Figura 17 Alfabetización informacional

Desde el discurso de la comunidad, objeto de este análisis, no existe una sola mención ni directa ni indirectamente a algún proceso de ALFIN desde las BP de Bogotá, en este sentido es una subcategoría ausente, que se ha tratado de documentar en los apartes anteriores, buscando evidenciar su importancia dentro de un proceso de participación ciudadano y una construcción de ciudadanía incluyente.

4.2. DEMOCRATIZACION

La subcategoría democratización se convierte en sí misma en la subcategoría central de la RS, en la medida que es la más amplia y es la que más se acerca a las funciones y propósitos de la BP. No sin razón, prácticamente todos los discursos la definen como la institución democrática por excelencia.

Las BP desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones. (IFLA/UNESCO, 2001)

Dicen las mismas directrices que las BP contribuye a la creación y el mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática y ayuda a que la gente actúe con autonomía enriqueciendo y mejorando su vida y la de la comunidad.

Podemos realizar cientos de citas en donde se aborda la función social de la BP y en la que aparecen las referencias a la democratización como esencia de su propósito y de su función. Pero el propósito de esta investigación es más limitado y específico y se fundamenta en los pre-supuestos para lograr que esa institución sea considerada una institución democrática por principio.

Así, es indispensable que el espacio público físico o virtual, denominado como “BP”, sea en esencia un espacio público producto de y para la comunidad, en otras palabras debe existir una apropiación, una identificación de la comunidad sus necesidades con ese espacio que lo haga indispensable. Las definiciones de la BP, especialmente las de las directrices y el Manifiesto de la IFLA, proponen unos requerimientos mínimos a la BP para que pueda cumplir con esa función de ser una promotora de la ciudadanía democrática: sus servicios deben ser accesibles a todo el mundo, preferiblemente gratuitos, debe atender a todas las personas incluyendo de manera especial a las minorías y aquellas personas en situación de discapacidad, debe contar con los recursos físicos, humanos, y tecnológicos que le permitan a su extensa comunidad acceder a sus recursos y a la información de manera libre, espontánea y sobre todo de manera justa y democrática. Precisamente estas son las subcategorías predeterminadas y otras inductivas, que permiten aportar al a RS del ciudadano común en la ciudad de Bogotá desde la democratización: Apropiación de la biblioteca, gratuidad de sus servicios, recursos en todos los formatos, inclusión, recursos de la biblioteca, accesibilidad física y virtual y usuarios de la BP

La tabla No. 21, presenta de manera resumida las subcategorías de democratización, sus códigos de identificación y los respectivos códigos analíticos por cada subcategoría.

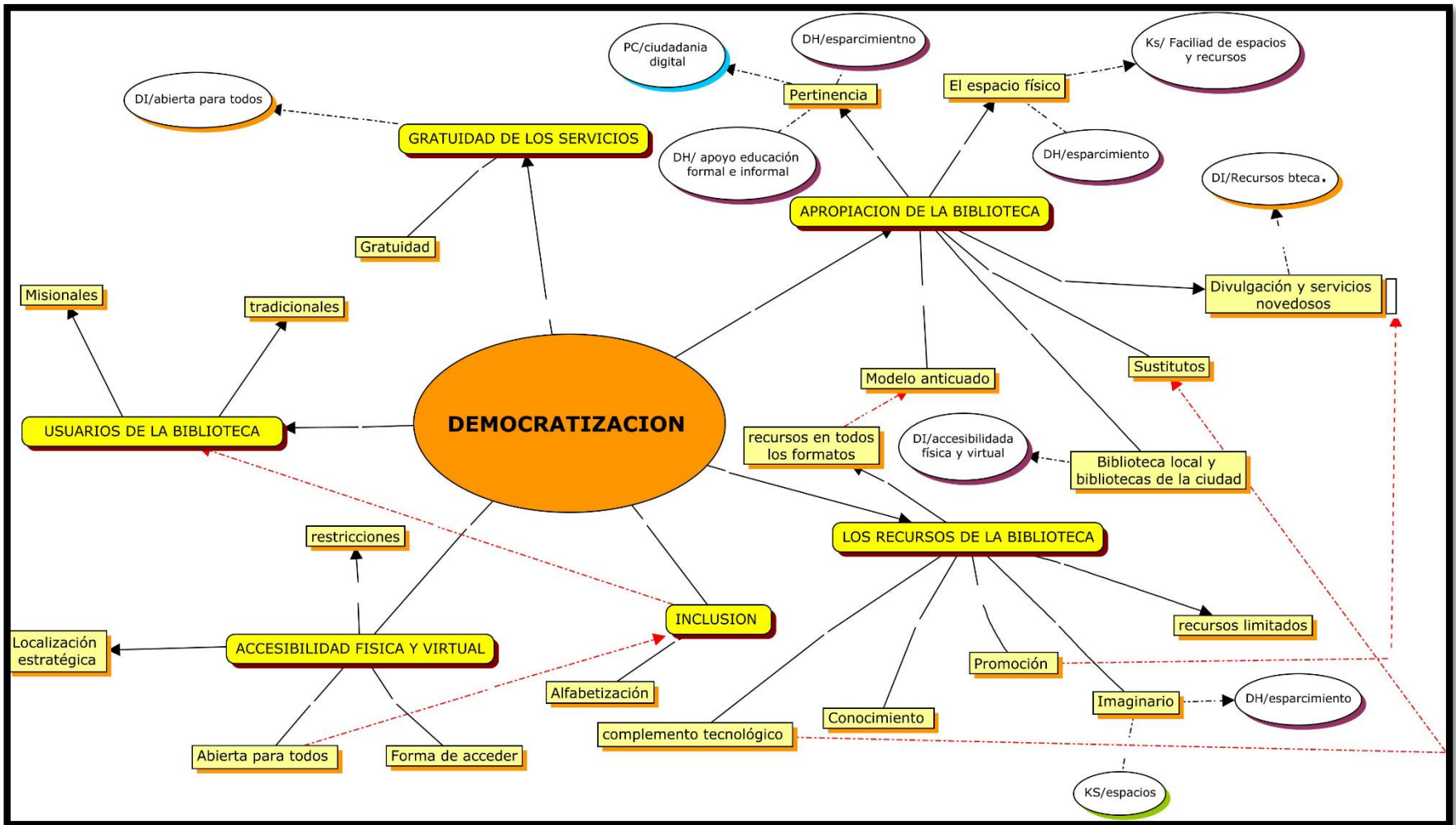


Figura 18 Categoría democratización

Así mismo, la figura No, 18, presenta de manera gráfica las relaciones generales establecidas para esta categoría, aclarando como ya se hizo en el aparte metodológico que se presentan las relaciones más preponderantes en la medida que prácticamente todos los códigos analíticos se relacionan de una u otra manera con las demás categorías por la densidad conceptual del tema.

En esta categoría, se presentaron dos subcategorías emergentes durante el proceso de organización e interpretación de los datos: la subcategoría apropiación de la BP y usuarios de la BP.

4.2.1. Apropiación de la BP.

La subcategoría de apropiación, es tal vez la más prolífica dentro del discurso de la comunidad, originada especialmente desde la amplitud del concepto, pero sustancialmente porque es una de las que más posibilidades de asociación con las funciones democráticas de la BP puede arrojar. Para lograr que una institución cualquiera sea considerada como democratizadora dentro de una sociedad, esta

Tabla 21 Categoría democratización

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CODIGO	CODIGOS ANALÍTICOS
DEMOCRATIZACION (DI)	Apropiación de la BP*	PEB	Divulgación y servicios novedosos
			El espacio físico
			Modelo anticuado
			Pertinencia
			Reconocimiento de la biblioteca local
			Relación con bibliotecas de la ciudad
	Sustitutos		
	Usuarios de la BP*	UBP	Misionales

			tradicionales
			Tipos de usuarios
	Recursos de la biblioteca	CRB	Complemento de tecnologías
			Conocimiento
			Imaginario
			Promoción
			Recursos limitados
	Gratuidad de los servicios	AGR	Gratuidad
	Recursos en todos los formatos	RTF	Formato audiovisual
			Obsolescencia
	Inclusión	INC	Alfabetización
	Accesibilidad física y virtual	AFV	Abierta para todos
			ubicación geográfica
			forma de acceder
			Localización estratégica
		Restricciones	

* Subcategorías emergentes

institución debe tener una relación clara y profunda con esa comunidad, desde otra explicación, esa institución debe ser pertinente, indispensable y plenamente identificada con la comunidad, en otras palabras debe ser reconocida positivamente o negativamente, de lo contrario no podría contemplarse dentro del inventario de instituciones asociadas al proceso de construcción democrática. En esta subcategoría se busca identificar cual es la experiencia, el imaginario y el conocimiento que sobre la institución BP se tiene por parte de la comunidad. Los códigos analíticos resultantes del proceso de recuperación de información se representan en la tabla No. 22

Tabla 22 Subcategoría apropiación de la BP

SUBCATEGORÍA	CODIGO	CODIGOS ANALÍTICOS
Apropiación de la BP*	PEB	Divulgación y servicios novedosos
		El espacio físico
		Modelo anticuado
		Pertinencia
		Reconocimiento de la biblioteca local
		Relación con bibliotecas de la ciudad
		Sustitutos

4.2.1.1. Divulgación y servicios novedosos. Desde este código, se presenta el imaginario y el conocimiento que tiene la comunidad sobre la BP. El ciudadano bogotano identifica en la mayoría de los casos aquellos servicios o formas de prestación de servicios que se salen de lo tradicional y que de alguna manera llaman la atención a la comunidad. Este fenómeno de apropiación, sugiere, desde la misma comunidad, como una forma diferente de llegar a la misma, en nuevos espacios, y que justamente reciben una calificación positiva de la gente. Puntualmente la cita, hacer referencia al programa de paraderos para parques para libros, PPPL, en donde se llevan pequeños módulos con 100 o 150 libros que se prestan a las personas para leer y funcionan normalmente 1 o 2 horas al día,

P11.E3: Es como una especie como de campo y que uno lo abre y hay libros más que todo infantiles, por ejemplo los niños les encanta ir al parque.- ¿en qué parque? Perdóname- Sandra y Dayana En el velódromo y en la alcaldía

En términos generales la comunidad es conocedora del papel de la biblioteca más allá del préstamo de libro y el suministro de información y le otorga un protagonismo oculto a la gama de servicios que puede ofrecer. Así, aunque se tienen dificultades para acceder a los servicios (desconocimiento, falta de tiempo, etc.,) se reconoce la existencia de los mismos y son vistos de manera positiva como aporte no solo al

desarrollo sino al entretenimiento, a la creación de valores y al uso del tiempo libre y en esta medida se establece una relación con las subcategorías de desarrollo humano.

P17.E15: ...como dice Cecilia, hay mucho entretenimiento en la biblioteca y por lo menos mis compañeros y yo no sabíamos sobre esto, que ya no es solo de investigación sino pasarla bien en la biblioteca

P3.E16: hay teatro, hay danzas, hay cualquier cantidad si no que uno de pronto de verdad que como que no está en el rol...lo que dice ella no tiene como el tiempo pero si hay bastante actividad y uno no está como en el cuento.

P6.E15: pues como dicen Andrés y Gustavo leer es cultura y uno debe...la gente ir e investigar cualquier tema estar informado sobre determinada cosa...no sé.

P6.E1, lo mismo se vuelve una biblioteca, la biblioteca no es solo el libro, la biblioteca son las personas que asisten a ella y obtienen conocimientos de ella misma, entonces si no maneja programas de, los chinos⁸ de 16, 17 de 18 años ¡hey! que estás en la calle, que estás fumando droga, listo, puedes fumar droga afuera y vienes y te lees un libro, entonces una buena forma de cambiar la mentalidad, nooo, -

Al hablar del conocimiento de los servicios de la biblioteca, inmediatamente surge un discurso aceptado en la comunidad, referente a la divulgación y al mercadeo de los servicios, en donde se busca darle mayor divulgación y alcance a los mismos. En el imaginario de la comunidad, los servicios y recursos de la BP deben mercadearse tal y como sucede con cualquier producto comercial y debería mezclarse con estrategias de “enganche” con productos y servicios de convocatoria masiva, netamente comerciales.

Asimismo, se sugiere por la comunidad contar con medios y estrategias de divulgación masiva como las emisoras y canales de televisión. De por si muchas bibliotecas, sobre todo del orden municipal, cuentan con este mecanismo de promoción de lectura.

⁸ En el lenguaje popular de algunos sectores de la ciudad se denominan “chinos” a los niños y a los más jóvenes.

Para la comunidad es supremamente importante la divulgación de los servicios, lo cual a nuestra manera de ver refleja la importancia de la BP, pero asimismo, intrínsecamente está indicando que los servicios de la BP no son atractivos y que la forma de llevar su comunicación y divulgación a la comunidad no es la correcta, ni la más adecuada.

P18.E3: Yo pienso que publicidad... Publicidad.

P18.E1: Como dice la niña y como yo digo, debe ser un hipermercado, donde uno pueda ir y encontrar de todo y que uno pueda pasar si quiere sentarse a leer y que pueda pasar y ver y enterarse y no más uno va caminando y entró por un lado de la biblioteca y salió por el otro lado, pero en ese trayecto usted vio tres, cuatro, cinco, seis interacciones, y alguna de esas lo atrapó a usted mójetele un Juan Valdez⁹ a la entrada.

P8.E1: Por ejemplo la biblioteca podría tener una emisora, podría tener un canal, podría tener un espacio en televisión, y usted dice novedades de la biblioteca para esta semana, pun:

P8.E5. El éxito puede llevar un muro de escalada, y tú vas a ver que el día que dijeron oye muro escalada, porque Sniker lleva al muro de escalada al Éxito¹⁰, eso va a estar así, y si tú dices en la Biblioteca Luis ángel Arango vamos a llevar un muro de escalada, todo el mundo va a estar así. Daddy Yankee¹¹ va a estar firmando autógrafos allá en la Biblioteca.

P8.E4. Atrae gente pero, o sea el gancho del Éxito es que va a haber una escalada porque sabe que va a ir cualquier cantidad de gente igual van a mirar y van a comprar van a mostrar el Éxito, pero en la biblioteca uno iría...

Dentro de estas estrategias de apropiación, surge dentro de la comunidad una discusión, que como puede verse en el discurso es zanjada de manera inmediata. Es recurrente en las BP y escolares, la asistencia obligada, buscando mayor conocimiento e identificación de los recursos y servicios de la BO, los niños son llevados desde el colegio a la biblioteca y en algunas ocasiones de manera obligada especialmente por los docentes. Ante una propuesta similar, es clara la posición de la comunidad al respecto al considerar que la obligación no genera pertenencia, por el contrario se reincide en el concepto de mercadear, vender el servicio, hacerlo pertinente.

⁹ Tienda de café reconocida internacionalmente

¹⁰ Hipermercado popular en Colombia

¹¹ Músico Puertorriqueño de reconocimiento internacional, conocido por algunos sectores como «El Rey del Reguetón»

P8.E3 no igual pues sería como en el colegio, o sea que a los niños desde chiquitos o sea los obliguen como que sea obligatorio en el colegio porque uno funciona generalmente.

P8.E1. Cierto que no hay que obligar, No hay que obligar no. Véndele un producto, si tú te sientes cómoda en la biblioteca.

La comunidad no conoce los servicios de la BP, requiere espacios para actividades y servicios versátiles, colecciones y servicios para diferentes segmentos acordes con las tendencias y gustos de cada uno, promoción de la lectura y la cultura, etc. Esto es mercadeo, la única manera de obtener la información fundamental para lograr todos estos deseos de la comunidad que son completamente legítimos y acordes con la teorización al respecto es el hacer uso de estas herramientas y es un requerimiento esencial desde esta visión del ciudadano común de la ciudad de Bogotá.

A manera de conclusión en este aparte, puede decirse que la comunidad es muy sensible a los nuevos servicios y a los nuevos espacios de la biblioteca, existe un desconocimiento de lo que sucede en la BP y que es necesario un mercadeo agresivo generando una relación entre los servicios de la biblioteca, los medios masivos y el enganche con productos y personajes de convocatoria masiva netamente comercial. Algunos estudios sobre las BP, (Tellez Tolosa, 2007) (Delgado Torres, 1996) sugieren aunque no de la misma manera, introducir estrategias de mercadeo utilizadas en el mundo comercial aplicado a las unidades de información, por supuesto dentro de una contextualización y respetando los propósitos y funciones sociales de la BP y en este sentido existe un alto nivel de coherencia entre el discurso de la comunidad y las necesidades actuales de la BP. Este código analítico se relaciona con el código: DI/conocimiento de recursos de la BP

4.2.1.2. El espacio físico. La comunidad propone de manera directa espacios que tengan ergonomía y comodidad para múltiples servicios, bien desde su experiencia o desde su imaginario de cómo debe ser la BP. Si una de las razones para visitar

la BP es por el ambiente acogedor, es perfectamente lógico que se espere por parte de las personas que el espacio sea de la misma manera. Se asume en este código analítico la ergonomía y la comodidad como los espacios organizados y confortables. El confort es acústico (silencio, suelos silenciosos, dobles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores), visual (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva), físico (temperatura), psicológico (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).

La comunidad no se conforma con cualquier espacio, desea que estos sean llamativos, que inviten al disfrute y al placer. La construcción de tres mega bibliotecas en la ciudad con espacios verdaderamente generosos tanto en el espacio como en el diseño arquitectónico conduce a que las personas no deseen para sus BP algo menos que eso.

P8.E15: pues como dijo Lida, que sea un lugar acogedor, que uno se sienta cómodo al estar leyendo y como dice Andrés hay personas que quieren leer pero no saben entonces que les tenga una persona que les lea y todo eso.

P8.E12: pues cuando yo voy a la biblioteca a mí me gusta leer cómoda, me aburren las sillas duras. Aquí en la biblioteca de suba, en la sala de los niños, es muy rico sentarse a leer porque es con cojines, cómodo, agradable es colorido se ve divertido, llama la atención asistir y también me gusta leer a veces con música suave que le permita a uno concentrarse en lo que está leyendo, así me gustaría que tuviera algo una biblioteca, así cómoda, agradable.

Si dentro de las acciones se esperaba una BP con visión moderna, es perfectamente lógico que en esa misma línea se espere modernidad en los diseños. Se percibe la influencia de las nuevas bibliotecas construidas en la ciudad, especialmente a la BP del parque Simón Bolívar, como veremos más adelante en otra de las subcategorías

El edificio de la BP esperado por la comunidad, se sustrae de la función específica de la BP de brindar información para la sociedad y lo integra al concepto de paisaje, en un lugar para visitar, para pasear y admirar, válido para el disfrute del tiempo de ocio y para la recreación.

P7A.E16: a mí me gustaría que hubiera en la biblioteca... no la que, pues las que están haciendo últimamente modernas, como se llama la de la 50? La Virgilio Barco que es muy moderna, muy bonitas, es más como una visita desestresante, tiene hasta una cascadita de agua, es espectacular, esa biblioteca hasta para ir uno a relajarse a desestresarse, es muy bonita, la arquitectura, la estructura todo, es muy bonito.

El edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de discusión, de audiovisuales, de música, etc.), debe facilitar el acercamiento libre entre lectores y biblioteca. La comunidad busca la libertad de espacios, la multiactividad y la posibilidad de contar con áreas en donde cada persona pueda realizar diferentes actividades, no solo de lectura sino de esparcimiento, dialogo, recreación, sin chocar con los intereses de los otros.

Desde el imaginario y desde la experiencia, existe una apropiación de los espacios de la BP, la comunidad espera desde la perspectiva del espacio, lugares modernos, acogedores y cómodos, que sirvan para la variedad de usos y servicios que demandan los diferentes segmentos de usuarios. Deben permitir, además de compartir las diferentes manifestaciones artísticas e informativas, que sean utilitarios y se puedan emplear para realizar actividades prácticas, como la pintura, talleres, actividades vocacionales, etc.

P8.E13: pues aparte de eso de los computadores, las instalaciones que uno se sienta agradable para estar uno concentrado en lo que está investigando.

P10.E6. A mí me parecen una maravilla, por ejemplo la del Tintal, no la conozco pero he pasado y la he visto por fuera me parece suntuosa, me parece muy linda.

El lugar, el espacio interno y el exterior de la BP, está identificado de manera clara en la RS de la comunidad, objeto de la investigación y en este sentido es uno de los pilares a explotar o magnificar desde cualquier estrategia de apropiación de la BP Este código se relaciona con los códigos analítico DI/ conocimiento de los recursos de la BP y DH/esparcimiento

4.2.1.3. Modelo anticuado. Es necesario revisar los imaginarios que subsisten y que de una u otra manera perfilan la apropiación de la BP hacia determinados modelos.

La comunidad siente la BP como un espacio aburrido. La vagabunda es un programa de bibliobús en México (Secretaría de cultura de Morelos (Morelos-México), s.f.), que tiene entre sus propósitos, cambiar la representación de la biblioteca como un espacio meramente utilitario, aburrido y poco disfrutable, La Vagabunda se convierte en un centro cultural itinerante, lúdico, divertido y accesible a cualquier persona. Es decir, no solo para esta comunidad estudiada puede tener esta connotación, en muchos países latinoamericanos y seguramente del resto del mundo, es fácil encontrarse con este sentimiento.

Este imaginario de la comunidad no aparece gratuito en la mente de las personas, es producto de la historia construida, de la imagen vendida, de la falta de presencia de la BP en la comunidad a pesar de la existencia de modernas BP en la ciudad (cinco de 140 en total) no se desestima la percepción de las personas en donde ven a las BP como un modelo anticuado.

P8.E1, Para mí sería como cambiar el esquema, o sea el esquema que viene ya ese se quedó, está quedado, las bibliotecas tienen más de 2000 años y siguen siendo las mismas

P3.E14: nosotros tenemos un concepto de eso, de que la biblioteca es un sitio aburrido pero entonces yo opino que por ejemplo la biblioteca debería ser...divulgar más los programas que se hacen en estos sitios

La BP se imagina como el lugar que permite la lectura y la apertura al conocimiento como contraposición a la invasión de los medios de comunicación y de la imagen. Las existencias de otras alternativas de información diferentes a la BP, de cierta manera producen este imaginario que de una forma la conduce por una percepción negativa.

P6 E1... educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los

muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer,

Hay una relación entre la imagen de la biblioteca aburrida, con la acción interna y con las características de aquellos que están adentro. No solo se traduce en la generalidad de la institución, sino que la acción de la BP se torna “aburrida”, “leer es aburrido”, el que está dentro de la biblioteca va a aburrirse y éste es un elemento esencial a importante a la hora redefinir estrategias en las bibliotecas alrededor de sus espacios y de la forma como se prestan los servicios internos.

P9.E6 Alguien dijo por ahí....que aburrida...¿Qué opinas?- Pues sí, a veces sí me parece porque yo he ido a algunas bibliotecas y la gente se la pasa ahí como que sentados esperando que le lleven los libros, como que la gente pasa mirándolo como que ¿este que está haciendo aquí?.

Siguiendo la línea de interpretación hay una luz de esperanza desde la RS de la comunidad que se asocia con el personal de la biblioteca. El cambio del recursos humano poco calificado por aquel formado o medianamente formado, entendiendo la dificultad en el país para contratar personal bibliotecario calificado en las BP, mejora la apreciación de la biblioteca y aunque no es repetitivo en el discurso ni establece otras relaciones, si se asocia con una lógica del sentido común abordada recurrentemente en los escritos sobre las BP y en el contexto teórico de esta investigación y es que el recurso humano es trascendental y es el que en últimas facilita, permite o promueve una transformación de las BP frente a su comunidad directa

P10.E17: ... pero en ese tiempo, en ese tiempo que yo también fui hace como unos 10 año //.....La persona que medio tuviera idea o que hubiese leído, ese era el que iba a atender la biblioteca, hoy en día no, incluso donde yo trabajo hasta el año antepasado había un muchacho que había hecho bachillerato y bueno ya, y medio leía. Ya para este año ya no, (yo trabajo con Colsubsidio) tenía que ser un bibliotecólogo como tal y vea que la biblioteca cambio muchísimo... y que le iban a hacer la inauguración a todo taco, todo mundo fue, nos regalaron un libro...

Este código se relaciona con el código analítico DI/conocimiento de recursos de la BP

4.2.1.4. Pertinencia de la BP. Este código muestra fundamentalmente, el interés y la relevancia que tiene la BP para las personas y las razones íntimas que las motivan a visitarla. Desde esta perspectiva el primer aspecto que aparece es el desinterés de las personas por la biblioteca aduciendo básicamente la falta de información sobre la existencia de la institución misma y de los servicios que allí se prestan y por otro lado el traslado de la responsabilidad a los otros, quienes deberían usarla “los estudiantes” no lo hacen, en palabras de una de las unidades de análisis.

P3.E16 muchas veces es falta de información miren que yo estuve hace poco en la biblioteca el tunal y que... y hay cursos también para los niños hay una sala de lectura para adultos que no les gusta leer...entonces les leen. Entonces son cosas que uno de pronto por falta de información

P3.E17 Falta de información o de interés de uno no... de interés de uno de ir a...porque yo desde que estudiaba la verdad nunca // hasta ahora me entero yo de que hay cosas nuevas yo cuando estudiaba pues iba a las bibliotecas y todo pero...cuanto hace...pero últimamente no... falta de interés de información digo yo.

P7.E4 y por esa vagancia no se usan las bibliotecas como deberían ser, si me entiende, o sea por ejemplo, usted quisiera usar la biblioteca como usted quiere, si me entiende, pero no tiene recursos donde buscar, por ejemplo no tiene una la pregunta,... ya que los estudiantes más que todo no las usan y son los que más deberían de usarlas

Ahora bien, es complejo el pretender que se puede tener como institución algún nivel de pertinencia en una comunidad, sobre todo desde la perspectiva que es una institución democrática, que hace parte de la comunidad, que existe por y para la comunidad, cuando esta no tiene una influencia contundente y clara dentro de la comunidad. Vale decir, que la influencia que ha tenido la biblioteca en aspectos como el desarrollo humano, el desempeño laboral, el esparcimiento y la vida en familia, serán abordados en la categoría desarrollo humano, por esta razón este código presenta una estrecha relación con esta categoría, pero desde la motivación de las personas, la BP no está realmente presente:

P14.E11: en mi caso no me ha cambiado la vida, en mi colegio hay biblioteca y la usamos media hora al día para lectura, entonces no la necesito ni para investigar ni para leer.

La visita a la biblioteca desde esa motivación interna mencionada, no se relaciona con los motivos que acercan a las personas a esta institución. Asistir de manera obligada no es un síntoma adecuado que permita inferir que hay una apropiación de la BP.

P9.E3, O sea, yo voy a la biblioteca porque me toca, en serio yo voy porque me dicen vaya lea, saque un artículo y eso.

P10.E1. Son buenas pero nadie va, o sea yo voy cuando me toca, porque me toca y ya, allá está el libro que me dejó el profesor entonces, allá es seguro que está.

Existen razones que no contribuyen a la apropiación de las BP, es cierto que en la cultura latinoamericana la oralidad presenta aún una gran fuerza frente a lo escrito de tal manera y esto se relaciona con la subcategoría accesibilidad, en el sentido que se vuelve mucho más fácil preguntar a alguien, independiente de la complejidad, que visitar una biblioteca, por supuesto como se precisaba dependiendo de la cercanía y a la accesibilidad que se tenga con la biblioteca.

P6.E1, yo me desarrollo en el ambiente de la mecánica y juego mucho con lo que es personalización de carros, montarles fibra de vidrio, uno muchas veces se equivoca y opta muchas veces por preguntarle a alguien, pero si yo tuviera una biblioteca cerca, se lo juro, no voy a la biblioteca, o internet, o una persona que me diga cómo resolver el problema. Sabiendo que uno puede buscarlo en la biblioteca, entonces ese es el problema, en este instante ese es el problema real, las bibliotecas públicas son funcionales, al punto que las personas que las pueden utilizar estén listas para utilizarlas, antes no

P9.E6. Yo pienso que van a ampliar sus conocimientos o por que en los libros que tienen en su casa no encontraron, como me pasa a mí, por ejemplo yo tengo libros que ya están muuuy... Por ejemplo el diccionario Larousse que está muy viejito... lo mande empastar... pero ya no encontré la palabra... Parafernalia... no existe en ese diccionario... y otra que hay nueva, pero no la encontré, entonces en esos casos si toca ir a la biblioteca

A pesar de representarse desde esta subcategoría una pertinencia baja o débil, desde la misma se dan opiniones, abstractas, que califican a la BP como institución con buenos recursos y de atractiva arquitectura, pero, no es suficiente razón para visitarla.

P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información.

P10.E1: ¿Realmente son lindas todas, para qué, no son muy lindas?, uno desde afuera las ve y wwaoooo imponentes, pero pasa lo que le decía hace un rato, uno pasa por el frente y pues linda.

Esta subcategoría tiene estrecha relación con subcategorías como: DH/esparcimiento, DH/apoyo a la educación formal e informal, DI/Conocimiento de recursos de la biblioteca

4.2.1.5. Reconocimiento de la biblioteca local y bibliotecas de la ciudad. Desde la apropiación es muy importante acercarse al conocimiento sobre las bibliotecas de la ciudad que tiene la comunidad, puede ser este un elemento adicional que permita identificar un determinado nivel de pertinencia y contribuye a la construcción de la RS desde el conocimiento.

Aunque no es un estudio cuantitativo, si es importante mirar, desde la figura No 19, cual es la magnitud del conocimiento de bibliotecas por parte de los participantes en los grupos de discusión. Esta figura muestra como las bibliotecas más conocidas son la Biblioteca Luis Ángel Arango, que como ya se ha dicho a través de este documento es sin lugar a dudas la BP más importante de Latinoamérica y la biblioteca Virgilio Barco, construida recientemente (2000) y que es la cabeza de la Red capital de bibliotecas Biblored.

El nivel de conocimiento de bibliotecas de la ciudad es de tal magnitud, que el promedio de conocimiento de bibliotecas es de 1.44 bibliotecas por persona, este dato indudablemente, tendría más representatividad si fuese una investigación cuantitativa y se contara con una muestra representativa para estos propósitos. Se trae a colación, relacionándolo con el hecho de que más del 70% de las personas apenas conocen una (1) o ninguna de las bibliotecas de la ciudad. Como se dijo estos datos no tienen representatividad, pero es necesario mirarlos desde el punto de vista cualitativo, si se contrastan contra las 140 BP que tiene la ciudad aproximadamente y que muchas de ellas quedan cerca del lugar de vivienda de las unidades de análisis.

BIBLIOTECAS CONOCIDAS

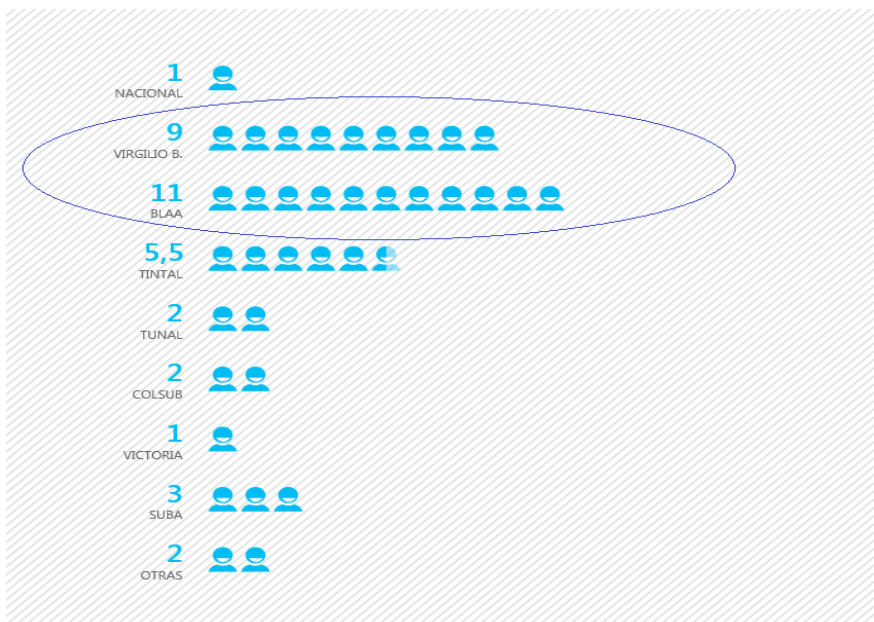


Figura 19 Bibliotecas conocidas de la ciudad

La biblioteca Luis Ángel Arango es la que tiene mayor representatividad dentro de la comunidad y con un conocimiento mediano de sus recursos y servicios, pero, en general es bien apreciada por la comunidad. Así mismo, puede percibirse la incomodidad de las personas sobre su intención o bien de conocerlas o de referirse a ellas de una manera abstracta “todas son excelentes”, en otras palabras, las personas de una u otra forma sienten culpa por no conocerlas

P9.E3: Yo por ejemplo, yo tengo tres bibliotecas, la Luis Ángel Arango es una biblioteca muy buena, allá no solo existen libros, allá también hay pinturas, y también existen muchas cosas, es una biblioteca muy buena, la segunda biblioteca es mi colegio, esa biblioteca es una biblioteca virtual, o sea más que todo no hay libros, pero si hay biblioteca virtual es muy buena pero lo que pasa es que las personas, los jóvenes de ahora, no les gusta las bibliotecas.

P10.E7. Generalmente son buenas

P10.E9. Para mí, todas son excelentes, pero biblioteca como la Luis ángel Arango... Para mi esa es la mejor.

P10.E8. No las conozco, pero si siento oiga bien, pero igual... ir a conocerlas

Desde las directrices de la IFLA/UNESCO se recomienda que: “*los servicios de las BP deben estar situados en el lugar más conveniente para los residentes de la comunidad, de ser posible, cerca de del centro de las redes de transporte urbano, y próximos a las zonas de actividad (tiendas, centros comerciales o culturales*” (Gill, 2002). Aunque se abordará más en detalle, el aspecto de la cercanía en la subcategoría accesibilidad física y virtual de esta misma categoría, si es importante llamar la atención, en que las bibliotecas más conocidas y frente a las cuales se evidencia más experiencia por parte de la comunidad, en general no son cercanas a la vivienda de las unidades de análisis, mientras que aquellas que hacen parte de su entorno como las biblioteca locales comunitarias y de barrio, prácticamente no existen. Así mismo, es necesario tener en cuenta, que las unidades de análisis escogidas, intencionalmente estaban representadas por usuarios y no usuarios de la biblioteca, en este sentido era de esperarse que el conocimiento sobre las bibliotecas de la ciudad no fuera contundente

P13A.E14: La verdad uno sabe dónde quedan, pero ya conocerlas, de pronto por falta de interés de uno o por tiempo no ingresa a conocerlas interiormente yo únicamente conozco la de acá de suba y eso porque he asistido a reuniones, por mi trabajo entonces nos llevan y nos dan conferencias ahí, pero que a investigar, investigar, no

En el caso de las bibliotecas de la Red capital de bibliotecas Biblored, se destaca la influencia del edificio, la modernidad y el diseño de los mismo, pues aunque algunas personas no hayan entrado o no hayan conocido la biblioteca, si tienen una buena referencia sobre su diseño, su arquitectura y de alguna manera su majestuosidad.

P13A.E7. Sí... Pues siempre a la Virgilio Barco porque pues es bonita, su ambientación es muy bonita, el trabajo arquitectónico de Salmona fue muy bonito y se tienen los parques, la zona verde respetable el ambiente.

A esta interpretación se suma, que las bibliotecas más reconocidas por la comunidad, son aquellas con un respaldo institucional fuerte: El Banco de la Republica para las BLAA, La alcaldía mayor para Biblored y la Caja de Compensación Colsubsidio. Igualmente debe reconocerse que las bibliotecas comunitarias, locales y de barrio, seguramente por ser patrocinadas y apoyadas por

la misma comunidad, no cuentan con los mecanismos de divulgación que contribuya a generar una mayor pertenencia en su comunidad.

Esta subcategoría se relaciona con las subcategorías DI/Conocimiento de recursos de la biblioteca y estrechamente con DI/ accesibilidad física y virtual

4.2.1.6. Sustitutos. Bajo la teoría del mercadeo se habla de productos complemento y productos sustitutos, entendiendo los primeros como aquellos que requieren normalmente de la conjunción del otro para ser consumidos, mientras que lo sustitutos son aquellos productos que frente a una necesidad específica son reemplazados y/o responden a la misma necesidad. Partiendo de ese referente conceptual, en la subcategoría recursos de la biblioteca se hablara de la tecnología como complemento y en esta que nos ocupa, abordara la tecnología como sustituto.

En términos reales, en la representación de la comunidad hablar de tecnología es hablar de internet, se convierte para ellos en un sinónimo con variadas aristas desde el discurso de la comunidad. Antes de abordar la internet como sustituto, es imperioso describir como en la comunidad los medios audiovisuales entran de cierta manera a reemplazar la cultura de la lectura de textos por la lectura de la “imagen” como precisa una de las unidades de análisis; culturalmente se percibe desde el discurso de la comunidad que la televisión es uno de los sustitutos más importantes para la biblioteca desde la ocupación del tiempo libre y la lectura

P9.E3; Lectura. Bueno no los leo porque me da pereza pero hay personas que les encanta leer, prefieren mil veces leer a ver televisión, pero un 5% de si es gusto, en serio y les gusta leer, por ejemplo hay personas que se sienten felices en una biblioteca y les encanta pero un 5 o 10% las restantes personas es porque ven internet, TV, o chatear QAP.

P6.E1... si usted veía la forma de divertirse de ellos era leyendo caricaturas, cuando ellos eran niños, en cambio lo que lee uno, ahora pues es los subtítulos de una película en inglés,

P6.E1, El problema también viene a la educación, precisamente usted habla con cualquier persona y le dice ¡hey! leamos un libro, y eeeeeeeeeee.....pero para qué vamos a leer un libro si eso me da pereza, además pongo el canal 23 y ahí está la receta que yo quiero ver, ese es el problema, lo que le digo a ver, la imagen pasó a reemplazar la palabra, ..

Aunque para los bibliotecarios, la vieja discusión del internet como un enemigo que desplaza a la biblioteca ha sido superada, para la comunidad bogotana por el contrario el internet es un sustituto, que se puede visualizar de múltiples maneras:

La comunidad, inicialmente capta las ventajas del internet mas no las complicaciones, la IFLA proponen que el internet es “Más simple gracias a la velocidad y a la simplicidad de los mecanismos de búsqueda que arrojan resultados en cuestión de segundos. Pero, por otro lado, más complejo debido a las crecientes dimensiones de Internet y a la falta de organización propia de la información en línea” (IFLA/UNESCO, 2006) y en este sentido la comunidad, es coherente, prefiere la velocidad y la oportunidad, antes de cualquier cosa:

P4.E5 por ejemplo yo soy profesional, yo iba a la biblioteca cuando estaba estudiando, ahorita no he vuelto a la biblioteca porque voy a la internet y encuentro rápidamente por el mismo metabolismo de la velocidad de la información uno editar su respuesta rápida entonces voy a la internet encuentro una respuesta, de pronto no me satisface mucho pero me cumplió el momento de ver, y sé que en la biblioteca me voy a demorar mucho entonces no me acerco, sabiendo que allá puedo encontrar más cosas.

Los procesos físicos por obvias razones más complejos y burocráticos frente a la facilidad de acceso a la red hacen que la Internet tenga preferencia sobre la BP. En otras palabras, la facilidad de acceso, pone desde esta subcategoría en un nivel diferente al internet sobre la BP, la misma facilidad de acceso geográfico, permite desde los ciudadanos, tener preferencia por la Red y no por la biblioteca.

P2.E8 pero por lo menos uno que vive lejos de una biblioteca, le queda a uno más cerquita ir a la esquina a el internet y se busca lo que usted quiera.

P3.E1 pero así que uno cuando ya uno está ejerciendo su profesión, cuando uno está en su cuento, uno olvida completamente la biblioteca, uno olvida buscar información ahí, y el internet está a una cuadra y entonces uno se desplaza al internet y en internet encuentra todo. Eso se volvió realmente es de los estudiantes.

Las personas consideran que la información contenida en la Web es más amplia en términos de cantidades - proporción que la que posiblemente encuentre en la biblioteca. La comparación sobre la posibilidad de encontrar mucha información en la red, la cual puede no ser exagerada, mientras que en la BP la encuentra

desactualizada, justifica la apreciación de la comunidad y refleja la experiencia y las prácticas frente al uso de una y otra.

P3.E4, La biblioteca, si el internet, fue el que desplazó las bibliotecas públicas, ya que en el internet se encuentran toda la información, usted le da cualquier información y la encuentra, en cambio en la biblioteca usted busca libros y usted tiene que leerlos y hasta que tenga que encontrar la información

P16.E14: pues para mí es como un complemento el internet con la biblioteca pública, por lo que el internet como decía E11 le da todo resumido, si usted ya quiere como profundizar más en un tema, pues ahí si necesariamente debería ir a un libro, que ahí viene más complementado, pero la falla de internet que yo veo es con la cuestión pornográfica, usted abre cualquier página y de un momento a otro se le abre una ventanita ahí como incitándolo a que valla y visite determinada página,

De acuerdo con el manifiesto para la internet (IFLA/UNESCO, 2006), las personas son libres de encontrar su propio camino, dependiendo de sus habilidades, a través de la enorme masa de información que Internet ofrece. El proceso de recuperación resulta ahora más simple y más complejo, precisamente por la explosión de información a encontrar y esto por supuesto implica otros dilemas, como el ético, en donde la calidad y el respeto por los derechos de autor se menosprecian y en donde los peligros del abuso de la información, pueda generar un trastoque en el proceso de desarrollo sobre todo de los niños y jóvenes.

P3.E5 Bueno ahí en esa parte difiero un poquito, porque de pronto el internet a veces si aparece "copi- page" pero aparecen temas generales, entonces si usted dice...mecánica automotriz, entonces aparece la mecánica automotriz y no profundiza en el tema.

P16.E14: pero la falla de internet que yo veo es con la cuestión pornográfica, usted abre cualquier página y de un momento a otro se le abre una ventanita ahí como incitándolo a que valla y visite determinada página, entonces pues no sé hasta qué punto se pudiera tratar ese tema que esas páginas no salieran

Desde los mismos contenidos, también es cierto que la comunidad en alguna parte de su reflexión, considera que el internet puede tener fallas frente a la biblioteca, desde el sentido de la totalidad. Es decir en internet no encuentra todo y no todo lo que está en un libro está en internet. La característica sinóptica de internet, también es vista por la comunidad con una desventaja.

P9.E3 hay ciertos contenidos que uno consulta por internet, o sea un tema, uno lo consulta por internet y ese mismo tema lo consulta uno en un libro y siempre hay diferencias, o sea no está igual al internet a como esta en el libro; lo mismo pasa por decir algo con las obras de teatro.

P9.E3 pero tú no encuentras en internet las obras de Shakespeare, ni encuentras en internet, los libros de Castro Caicedo, usted no encuentra en internet sino comentarios, no encuentras el libro en internet salvo algunos.

P9.E1: Yo tengo una pregunta que te importa a ti: ¿te dicen tienes que leer la Vorágine y encuentras la Vorágine en internet., la lees por la pantalla del computador? No te la lees, no te la lees.

Incluso desde la actualización de la información para la comunidad es más conveniente la Red que la misma biblioteca y es perfectamente entendible en la medida que en las bibliotecas, por lo menos la información física requiere de procesos burocráticos y administrativos que hacen este proceso de actualización lento y poco competitivo frente a la Red.

P16.E10. Pues como ya se ha actualizado muchas cosas en las bibliotecas públicas como que ya no hay casi cosas para investigar, en cambio en el internet ya como que está más actualizado y puede una investigar más que todo en el internet. El año pasado yo hice un proyecto y fui a la biblioteca pero no conseguí casi nada, entonces tuve que hacerlo en internet y ahí si conseguí más parte del trabajo.

P9.E1, El internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años

En esta comparación establecida entre el internet y la biblioteca, parecería que también la comunidad tiene conciencia, en el sentido que se asume que la razón para esta sustitución, que parece negativa desde el discurso citado, aduciendo causas como el sistema educativo y los medios de comunicación. Podría inducirse desde el mismo, un sentimiento negativo y de rechazo frente al uso excesivo de la red, de lo contrario no tendría sentido el pensar que "...la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos..." y esto conduce a los medios de comunicación y a la internet, sin embargo no podría

considerarse como una manifestación contundente de la RS, más bien es una opinión aislada.

P6.E1. Ahí es cuando uno empieza a rozar con el problema social, del problema de la educación, el problema de la educación aquí en Colombia es supremamente grande, pues la educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, el internet, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer,

Dentro de esta subcategoría de sustitutos, es importante cerrar, estableciendo desde el discurso de la comunidad una comparación directa, independiente de lo establecido en los apartes anteriores, entre el internet y la biblioteca. Desde la comunidad la sustitución ha llegado a niveles de desconocimiento tales, que la justificación sobre la importancia de una BP en su comunidad está dada por que las personas es posible que no tenga dinero para acceder a un “locutorio o café internet” más que por la significación misma de la BP. Esta es una de las opiniones de mayor impacto en términos de la poca apropiación que por parte de la comunidad tiene la institución BP.

6A.E14: para mí es muy importante una biblioteca pública aquí en la localidad por lo que eso significa desarrollo y más que todo en la localidad de suba que hay bastantes personas con necesidades y que no tienen de pronto acceso a un internet por el sentido monetario,

Continuando con esta relación directa BP internet, el ciudadano común de la ciudad de Bogotá, considera que el nivel de desarrollo y poca importancia de la BP, es producto del Internet. Aunque se traslada la responsabilidad a los estudiantes y al medio académico, si es de alguna manera curioso primero culpar a los estudiantes por el decaimiento, si así podemos llamarlo, de la BP y en seguida culpa de esta situación al internet

P3.E1: Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, // yo creo que lo más importante de eso, es que eso se volvió de estudiantes, de algunos de universidad, los muchachos del colegio, si dejó de ser de las personas del común, ¿por qué? , porque el internet, cambió realmente la perspectiva del mundo

P2.E8. Pues yo no sé... de todas maneras yo lo que pienso es que las bibliotecas ya casi no se utilizan por la vaina del internet, o sea las personas que están cerca de ellas de pronto si las pueden utilizar porque...

Al final puede precisarse desde la subcategoría de sustituto, que para la comunidad bogotana, el perfecto sustituto para la BP es la internet y lo está logrando de manera contundente, sobre todo, porque aunque el debate no está presentado de esta manera desde la perspectiva del bibliotecario y el profesional de la información, si se está dando, claramente, desde la RS de la comunidad Bogotana.

Esta subcategoría de sustitutos se relaciona directamente con las subcategorías: DI/conocimiento de los recursos de la biblioteca, DH/apoyo a la educación formal e informal

4.2.2. Usuarios de la Biblioteca Pública

En esta subcategoría, no es necesario ser demasiado profundo en la contrastación teórica en la medida que los mismos resultados no arrojan variedad de códigos analíticos. Como se evidencia en la tabla No. 23, surgen dos claras posibilidades, usuarios misionales y usuarios tradicionales, códigos que es necesario revisar a la luz de los enunciados teóricos, tratando de asociarlos como aporte a la apropiación que puede tener la BP desde el tipo de usuarios.

Hablar de apropiación de la BP, implica necesariamente un objeto un sujeto, la BP y ese alguien que se apropia o no de ese bien público y en nuestro caso es la comunidad Bogotana.

Tabla 23 Usuarios de la Biblioteca pública

Subcategoría	Código	Código analítico
Usuarios de la BP*	UBP	Misionales
		tradicionales

*Subcategorías emergentes

En términos macro, se puede enunciar que una adecuada apropiación de la BP, implica una participación de toda la comunidad, una institución para toda la comunidad de acuerdo con los postulados teóricos preexistentes.

Dicen las directrices de (IFLA /UNESCO , 2001) las BP deben intentar satisfacer las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial en lo tocante a las de los niños y los jóvenes directrices. En el sentir de la comunidad, no sucede exactamente de esta manera.

A través de todo el discurso de la comunidad, en todas las categorías y subcategorías, se hace referencia de manera directa o indirecta a los usuarios reales y a los posibles usuarios de la BP. Esta subcategoría, podría decirse, se relaciona con todas las demás, especialmente con la categoría de desarrollo humano. Aun así, es necesario extractar dentro de ese discurso cual es la representación sobre los usuarios que tiene esta comunidad y como aporta o no a la apropiación de la BP en Bogotá.

4.2.2.1. Usuarios misionales. Las referencias a los usuarios misionales a los cuales se debe la BP, son escasas, en general se mencionan de manera indirecta las amas de casa, la tercera edad y los niños. En la subcategoría de accesibilidad, existe una clara referencia a la biblioteca para todos, para toda la comunidad, para todo el que tenga interés, fenómeno que atenúa esta interpretación. Sin embargo esa mirada se da desde la accesibilidad, es decir desde, quienes podrían ingresar, quienes podrían usarla. En este caso es más desde el sentido de a quienes está dirigida.

P7.E3 y no solo a los estudiantes también a las amas de casa, y pues a toda la gente que vive en la comunidad, que no sea enfocada solo hacia los estudiantes, pero pues que sepan cómo ofrecer los servicios que se prestan.

P11A.E12: yo pienso que los que más se benefician son los estudiantes, obviamente que son los que más las usan, por las tareas, por ese motivo, pero también los abuelitos, a ellos también les gusta leer mucho y los que tienen oportunidad y el interés, el ánimo de ir,

pegarse el viajecito también la saben aprovechar muy bien... obviamente que a todos nos sirve bastante... y los niños, los niños que son los que más ... las bibliotecas ahorita también le ofrecen cuentos infantiles que las rondas

La BP para la población infantil aparece tenuemente en el imaginario de la comunidad de Bogotá. Desde el Manifiesto de la IFLA se propone que una finalidad de la BP es el estimular la imaginación y la creatividad de niños y jóvenes y dentro de la misión la biblioteca debe crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años. Por la forma que es expresada esta imagen se asume que es tenue en el sentido que “*de pronto*” puede ser útil para niños y jóvenes, en realidad ni siquiera hay un convencimiento real.

Se debe acotar por supuesto que la población infantil, aparece frecuentemente asociada a la BP dentro de otras categorías, asociándola a la promoción de lectura y al esparcimiento pero, aparece como un “podría” o un “debería” de tal manera que aunque aparece la población infantil como usuario misional de la BP, no es en detalle, totalmente valido.

P11A.E16: yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud

4.2.2.2. Usuarios tradicionales. Desde esta mirada, las BP de Bogotá desde los ciudadanos del común, se orienta de manera casi que exclusiva a través de todo el discurso a actividades de tipo académicas, contando como sus usuarios preferenciales a los estudiantes de diferentes niveles. Este fenómeno coincide con la problemática latinoamericana de contar con BP escolares. Robinson (2001) anota al respecto “*Los bibliotecólogos públicos nunca han enfrentado realmente el desafío que supone definir claramente el papel de las BP, teniendo en cuenta lo que las diferencia de las bibliotecas académicas. Eso no representa ningún problema para las bibliotecas académicas o de instituciones educativas. Ellas saben exactamente, para que son. Mientras que las BP no*”

Dice Rodríguez (2005) que las BP desde sus estrategias, desde lo político y lo administrativo, han estado orientadas a atender preferencialmente al público escolar

y a apoyar preferencialmente la educación formal, lo cual por supuesto no está mal, si no es por el hecho que los otros usuarios y propósitos de la BP son pobres en su desarrollo.

P4.E1, realmente lo que yo decía anteriormente, eso se volvió simplemente de estudiantes, o sea, uno nunca ve a una ama de casa llegando allá a la biblioteca pública a buscar cómo se hace una receta, sabiendo que perfectamente lo puede encontrar, perfectamente puede encontrar el tema, uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son súper completas,

P3.E1: Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, // yo creo que lo más importante de eso, es que eso se volvió de estudiantes, de algunos de universidad, los muchachos del colegio, si dejó de ser de las personas del común, ¿por qué? , porque el Internet cambió realmente la perspectiva del mundo.

P3.E6. Pues más que todos los estudiantes, pero toda persona que esté interesada en el conocimiento.

Es necesario precisar el contenido del discurso de la comunidad desde dos miradas, la primera es la referencia a quienes deben ser usuarios de la BP, en otras palabras el imaginario de la comunidad del “debería ser” incluye ligeramente como ya mencionó algunos segmentos de usuarios misionales, pero no sucede desde la segunda mirada sobre quiénes son los usuarios que hoy usan la BP, en este sentido el concepto es unánime por parte de la comunidad, estudiantes y si se introduce alguna variante son los profesionales e investigadores.

La siguiente figura representa de manera gráfica la tendencia en cuanto a representatividad, de los diferentes usuarios que tiene y/o debe tener la BP.



Figura 20 Usuarios de la BP

4.2.3. Recursos de la biblioteca

Identificar el sentido democrático de la BP dentro de la comunidad bogotana, implica necesariamente conocer cuáles son las apreciaciones, las experiencias, los conocimientos y los imaginarios que sobre los recursos con que cuenta la BP, se tienen. Esta subcategoría arroja como códigos analíticos para interpretar, tabla No. 24: la tecnología como complemento de los servicios y recursos, el conocimiento específico que hay sobre los recursos, la imagen que se tiene sobre que recursos se debe tener, la promoción de los recursos como estrategia de apropiación, la limitación de recursos que puede o no tener la BP y la disponibilidad de formatos.

Tabla 24 Subcategoría Recursos de la BP

Subcategoría	Código	Código analítico
Recursos de la biblioteca (CRB)	CRB	Complemento de tecnologías
		Conocimiento
		Imaginario
		Recursos limitados
		Recursos en todos los formatos

4.2.3.1. Complemento de la tecnología. En la subcategoría de apropiación de la BP, se mencionaron los conceptos de sustitutos y complementos, ubicando intencionalmente el de sustitutos en esa categoría y trayendo el concepto de complemento para esta subcategoría de recursos de la biblioteca.

En este código, se evidencian las ventajas de la BP física sobre la internet, atendiendo fundamentalmente a herencias culturales, continua asociándose la BP con la labor educativa y es ahí en donde se justifica la BP, restándole efectividad a la Red a la hora de investigar y esta posición sencilla trae consigo elementos un poco más complejos si se tiene en cuenta para que usan tradicionalmente los

usuarios la internet. Hay que recordar en el contexto teórico de esta investigación, como el uso especialmente de los jóvenes es para socializar y recrear, casi que la actividad de investigación y/o consulta de tipo académico no aparece y esto es coincidente con este aparte del discurso

P1.E15: para... ósea para investigar no sé, sobre pues ya tenemos ventajas de internet pero es mejor un libro o sea internet también sirve pero en la biblioteca se puede investigar

La IFLA desarrolla diferentes menciones sobre la necesidad de internet en las bibliotecas, una de ellas precisas que el rápido auge del Internet, que ha crecido de manera incontrolable y la enorme cantidad de datos a los que se puede tener acceso gracias a este medio, presenta una calidad y una precisión muy variables, lo que implica que el bibliotecario tiene que guiar al usuario hacia fuentes de información fiables y que correspondan a sus necesidades. Para la comunidad entrevistada, el internet presenta grados de dificultad sobre todo para los adultos, mas no para los niños. Dicen las directrices de la IFLA para internet (IFLA/UNESCO, 2006) que a pesar de los innegables beneficios y oportunidades que estos nuevos desarrollos ofrecen, han aparecido también muchos problemas para los bibliotecarios y para los usuarios. Hay que aprender nuevas habilidades para la recuperación de la información, y hay que procurar que los usuarios utilicen mejor las tecnologías en línea

Así mismo, se justifica la existencia de la red por razones de tipo económico y en este sentido también se ajusta a la funciones sociales de la BP, en la medida que uno de los propósitos es brindar todas las posibilidades de acceso a la información, en otras palabras esta es una de las formas en que se actúa como agente democrático.

P11A.E16: yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños lo que decían ellos pues a veces es fácil el internet pero no todo el mundo tenemos los recursos económicos que decía Gustavo, no todo mundo tenemos la facilidad de irnos a meter al internet así sea muy económico pues preferimos ir a la biblioteca que es todo el servicio completo

Por supuesto en el discurso de la comunidad, no deja de existir, la comparación entre el libro y el papel y se tropieza con los argumentos tradicionales, de alguna manera romántica sobre las ventajas de la imagen, el olor, el tacto, etc. que se contraponen con las dificultades técnicas y de cultura de uso del computador.

P8.E5, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, ... en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea, si lo mismo que el internet, si uno va busca en internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz..

Como ya se había mencionado en otro aparte de esta subcategoría, el asociar la BP con funciones de tipo académico, se establece desde la comunidad una comparación entre la BP y la internet, dándole supremacía a la primera, en el entendido que la Red no permite, según la comunidad, desarrollar investigaciones profundas y más bien puede entenderse como información de tipo general.

P2.E9 Pienso que el internet es bueno, pero jamás superara a la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros

Al acercarnos con más detalle al contenido de este código analítico, para el ciudadano común es de gran importancia y es propuesto como el imaginario, el que las BP presenten dentro de su oferta de recursos la conexión a internet y en este sentido es coincidente el discurso con otra mención de las directrices de la IFLA:

Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente entre ese abismo facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales... Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información. (Directrices IFLA)

P7A.E14: pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen internet, tienen computadores

P1.E16: una biblioteca pública es donde se prestan todos los servicios de lectura, servicios de internet muchísimos empezando porque uno encuentra hasta el periódico del día

entonces pues es excelente, las revistas no solamente de investigación ni nada sino de ir y pasar un rato y leer cualquier artículo que uno quiera o eso hago yo.

En esta misa línea llega la comunidad hasta el punto de reconocer que frente al supremacía de internet, las BP deberían tener un portal a donde se podría ingresar por parte de la comunidad. Este punto evidencia el desconocimiento de las personas por los recursos, dado que, independiente de la cantidad de bibliotecas locales físicas cercanas o no a la comunidad, tanto Biblored, como Colsubsidio y la BLAA, cuentan con portales ricos en contenidos y en servicios.

P9.E1: pero la Biblioteca Luis Ángel Arango, metida en un portal, y se vuelve más abierta. Y se vuelven más abiertas, pero se pierde esa tranquilidad, es lo que yo le digo,

P9.E1: Es que tenemos que cambiar la percepción, la biblioteca entraría más a los colegios y entraría más a los hogares, porque usted dice Luis Ángel Arango, estoy en la biblioteca, estoy en mi casa y ya estoy en la biblioteca.

Este código analítico se relaciona con subcategorías como PC/Alfabetización informacional, PC/Ciudadanía digital y DI/ Apropiación de la biblioteca

4.2.3.2. Conocimiento de los recursos. Lo recursos y servicios de la biblioteca, se despliegan en este código analítico desde tres miradas: conocimiento de general de los recursos, desconocimiento y una equivocada interpretación de los recursos y de la biblioteca en sí misma.

Los recursos y servicios de las BP, son conocidos por la comunidad, pero de una manera general, se mencionan en términos más o menos abstractos, es decir, no hay especificidad sobre los mismos. Se induce por la forma del discurso que el conocimiento no es experimentado, la comunidad no los ha usado y aunque los conoce de nombre, muy generales, no ha tenido la experiencia sobre los mismos, lo cual hace que de alguna manera esta percepción sea difusa.

Hay un conocimiento general, asociado con el nombre de BP relacionado siempre con la información, en la mayoría de veces asociado con actividades académicas, lo cual es válido, pero al final se evidencia en esta parte del discurso que el

conocimiento de la comunidad sobre los recursos de la BP es supremamente general y de alguna forma acomodado, pero que tampoco es alejado de la realidad y de la función de la BP.

P4.E1... sabiendo que perfectamente lo puede encontrar, perfectamente puede encontrar el tema, uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son súper completas,

P1.E3: Pues la biblioteca es como un lugar establecido para encontrar información acerca de los temas que uno necesite o que uno quiera buscar.

P1.E7 Solo las públicas.- ... es un ente creado con la visión de cubrir las necesidades intelectuales, morales y físicas de las personas.

P1.E10. Para mí una biblioteca pública es un lugar donde uno puede ir a hacer trabajos, consultar preguntas y muchas cosas más.

P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,

P10.E16: un excelente servicio, están bien dotadas, lo que decían también para formación si uno de pronto no sabe cómo dirigirse tienen una guía, todas las bibliotecas están como bien dotaditas, no más esta de acá que es pequeñita, bien dotada la sala de los niños todo está bien bonito, ósea todo como bien

6A.E17: pienso yo que pues yo no conozco la biblioteca que hay en este momento en suba, puede ser también por falta de... como uno ya no estudia pues uno dice no... Pero si he ido a la Virgilio y es espectacular

También se contempla un alineamiento del discurso de la comunidad, en donde se conocen e identifican recursos y servicios de la BP, pero de la misma manera que el caso anterior, generales, orientados más hacia la promoción cultural y hacia el tipo de usuarios: exposiciones, teatro, para los niños, para la tercera edad, pero de la misma forma, se deja la impresión por la forma del discurso que no hay convencimiento sobre el conocimiento, se continúa con la conceptualización desde una experiencia lejana.

P1.E9 aparte también observar muchas actividades por que la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces también no solamente son para leer sino que también por decir algo hay exposiciones de pintura, escultura, exposiciones incluso hasta de libros, ferias de libro que hacen dentro de las bibliotecas

P3.E16 muchas veces es falta de información miren que yo estuve hace poco en la biblioteca el tunal y que... y hay cursos también para los niños hay una sala de lectura para adultos que no les gusta leer...entonces les leen. Entonces son cosas que uno de pronto por falta de información

P1.E10 También en una biblioteca uno puede entrar a diversas secciones donde hay para niños, para grandes y uno puede investigar.

Una tercera mirada a las propuestas discursivas del ciudadano común bogotano, indican que no se conocen los recursos y servicios de la BP, más bien se expresa un discurso evasivo, justificando las razones del desconocimiento como falta de tiempo, otra etapa de la vida, falta de interés, falta de información, Incluso se encuentran opiniones contradictorias como: “a mí me parece una maravilla pero no la conozco”, así mismo, pude relacionare parte de este discurso con planteamientos teórico-prácticos, sobre todo en los estratos socioeconómicos bajos, en donde la majestuosidad de los edificio se convierten en una barrera que bloquea el ingreso a visitarla, “la he visto por fuera y me parece suntuosa”.

P17.E12: pues yo creo que la gente muchas veces deja de asistir por falta de tiempo, por que las personas que ya salimos del colegio o ya no estamos estudiando decimos “no pero a que voy a ir si ya no tengo nada que investigar” falta de interés de un tema específico, también falta de información sobre los servicios que puede ofrecer una biblioteca.

P3.E17 Falta de información o de interés de uno no... de interés de uno de ir a...porque yo desde que estudiaba la verdad nunca // hasta ahora me entero yo de que hay cosas nuevas yo cuando estudiaba pues iba a las bibliotecas y todo pero...cuanto hace...pero últimamente no... falta de interés de información digo yo.

P10.E6. A mí me parecen una maravilla, por ejemplo la del Tintal, no la conozco pero he pasado y la he visto por fuera me parece suntuosa, me parece muy linda.

P3A.E16: yo no sabía que había obras de teatro

Una mirada final al conocimiento de los recursos de la biblioteca, se enfoca por el desconocimiento total de los servicios, bien introduciendo servicios que no existen en las BP, denominándolos de manera errada, o asociándolos con formatos que desdibujan de alguna forma la esencia misma de la BP. Independiente del nivel formativo de la persona, que puede ser una variable no considerada pero

importante, asociar la eliminación de los recursos de la BP por el formato audiovisual (películas) deja entrever un desconocimiento profundo de la BP.

P8.E3: O sea la información siempre va a ser la misma pero lo que pasa es que uno se aburre, por ejemplo leyendo la historia del descubrimiento, que fue tal camino y todo eso, siempre va a ser la misma, pero lo que pasa es que aburre. Por ejemplo la historia de Dios, de, de Jesús, antes era biblia, una biblia inmensa, ahora están sacando películas para ver la historia.

P1.E10 Puede entrar diversa gente y pueden alquilar libros.

P8.E4; Pero yo pienso que las bibliotecas si han evolucionado, porque pues yo pienso que si hubiera el video de todo, pues entonces pues quién va a leer. Me parecería bobo leer pues si ya tengo el video pues entonces, pues se cambiaría un poquito la esencia

P1.E4 más que todo en la biblioteca se encuentra los libros, pero ahoritica se está modernizando con la biblioteca electrónica, como Encarta y todo eso.

En general, el discurso del ciudadano común en la ciudad de Bogotá sobre el conocimiento de los recursos ofrecidos por la BP, es preocupante por decirlo de laguna manera, en el sentido que no existe una apropiación adecuada sobre que ofrecen las bibliotecas. Por supuesto la construcción dela RS no pretende ni busca calificar las opiniones, experiencias y conocimientos de la comunidad, sino más bien describirlos. Se puede decir con certeza que desde el conocimiento de los recursos de la biblioteca, no se contribuye a su imagen de ente democratizador en la medida que la apropiación sobre una institución, media previamente el conocimiento de sus recursos y la experiencia que se haya tenido. Un amplio desconocimiento, significa una baja pertinencia y de cierta manera una imagen dispensable de esta institución. Este código analítico se relaciona con los códigos DH/apoyo a la educación formal e informal, DI/Accesibilidad física y virtual y KS/facilidad de espacios y recursos.

4.2.3.3. Imaginario. Frente a los recursos y servicios de la comunidad, se construye un imaginario, de como “deberían” ser los servicios y que espera la comunidad encontrar como recursos en su BP. Esta imagen de la BP, evidentemente se constituye en parte fundamental de la construcción de la RS, si se tiene en cuenta que uno de los ejes de la RS es la imagen, por supuesto en una condición de futuro.

Como se explicó en la metodología, la relación entre códigos analíticos es tan directa que esta investigación trata de evidenciar los más preponderantes. Así mismo, la relación entre códigos analíticos muy cercanos se establece normalmente desde una de las categorías tratando de mantener el enfoque propio de esa subcategoría, para no caer en la repetición y en la confusión conceptual. De esta manera códigos analíticos como la promoción y los espacios físicos, surgidos dentro de este código de alguna manera ya fueron abordados en la subcategoría apropiación de la biblioteca, planteándolos allí de manera generales sobre la biblioteca como un todo y dejando este aparte dedicado más a los recursos y servicios de la BP.

Desde la promoción de los recursos y servicios, la BP debe tener un enfoque más práctico, no tan dependiente de la lectura como único eje debe acercarse más a los intereses de la comunidad, desde la perspectiva de lo rutinario, desde las actividades normales, desde lo práctico y con servicios que le sean útiles a las personas, lo que (Lozano Diaz, 2004) describe como los valores añadidos, en donde la BP debe adaptarse e introducir un plus añadido a sus servicios. Los intereses, gustos, hábitos y pasatiempos de la comunidad deben ser el comienzo de la estrategia de acercamiento a la comunidad; es más fácil, interpretando las palabras de la misma comunidad, partir de los gustos cotidianos y alrededor desarrollar sus servicios y programas, que tratar de estructurar propuestas buscando posteriormente los posibles usuarios.

La promoción es un componente del mercadeo y como tal debe ser asumido por las BP. Su utilización ha ido aumentando dentro de las bibliotecas porque “*se plantea como un instrumento positivo para hacer efectivo el vínculo de la biblioteca con su entorno*” (Delgado Torres, 1996) , allí se puede observar lo que realmente el usuario quiere o desea, al mismo tiempo contribuye en la creación de productos e implementación de programas y servicios de acuerdo a los perfiles de sus usuarios mediante: el estudio de mercado, conocimiento del usuario, orientación y atención al usuario, promoción, comunicación, difusión y campañas de lectura, los cuales le permiten

identificar las características, motivaciones “*conocer necesidades, estados de opinión y comportamiento frente a los productos y servicios*” (Delgado Torres, 1996) que se ofrecen.

Bailac i Puigdemívol, (2005) hace una reflexión, que encaja adecuadamente con la opinión de la comunidad, concluyendo sobre la necesidad de divulgar los servicios y acercarlos a la comunidad., dice la autora que: “*se habla poco de las bibliotecas. No todos los ciudadanos son conscientes de que en las bibliotecas no sólo se prestan libros, que la biblioteca pública es uno de los equipamientos culturales que más ha cambiado en las última décadas, transformándose en centros de nueva generación.*” Es clara la apreciación de la comunidad sobre la necesidad de promocionar los servicios de la BP y es coincidente su propuesta con el contexto teórico que lo enmarca, precisando en su discurso propuestas como la publicidad con una visión comercial, en vitrinas, ventanas, etc.

.P7A.E17 Que al igual si no la promocionan, pues nada que ver no sabemos, pero ejemplo, que la promoción no, que va a haber una obra de teatro a tal hora para parejas... entonces ya uno sabe, muestra el interés, saca uno el tiempo un fin de semana porque obviamente los que trabajamos nos queda tiempo escasamente los fin de semana, incluso por las noches por la tarde. Más que la planta física como tal, que nos muestre el interés de poder ir.

P8.E1, Es vender es vender un producto, que debería ser muy polifuncional la biblioteca, mezclando audio-visual, traer el arte, la pintura, crear espacios para que las personas lo hagan, o sea por ejemplo, lo que yo hablaba de un hipermercado, una híper biblioteca, que usted

P8.E1: Por ejemplo la biblioteca podría tener una emisora, podría tener un canal, podría tener un espacio en televisión, y usted dice novedades de la biblioteca para esta semana, pun:

En la medida que el entorno evoluciona, que los usuarios van cambiando sus costumbre, modas y frente a un fenómeno de globalización en donde la BP no es la entidad facilitadora de información exclusiva como sucedía en otros momentos, se requiere de una transformación hacia una satisfacción plena de sus usuarios pretendiendo algo más que el proceso mismo de satisfacer la necesidades de información y de cultura. La BP debe seducir al usuario, atraerlo y fidelizarlo y para eso debe transformarse; como lo dice Lozano, “*estamos en una sociedad que valora*

el confort, la adaptabilidad, la flexibilidad de las normas, la calidad de los servicios, el trato amable, la personalización y la individualización y la biblioteca tiene que adaptarse....confortables sofás, café, pastas e incluso mascotas en algunas bibliotecas son los símbolos de esta nueva adaptación” (Lozano Diaz, 2004). A este concepto hace referencia el ciudadano común sobre lo que espera de la BP en términos de modernización.

En este orden de ideas, se espera el contar con calidad del recurso humano en las BP, pensando como seguramente lo hace la comunidad, en un cambio de estereotipo aunque la referencia se hace frente a todo el personal de la biblioteca. En este punto se espera por parte de la comunidad el contar con recurso humano, más que de calidad, que sea amable y condescendiente con los usuarios

P8.E5, es lo que yo le digo, es una persona simplemente que le vende un producto, es lo que yo le digo usted entra que la bibliotecaria sea una persona que tenga un cara amable, que el celador tenga una cara amable. Si yo pienso es en eso que te vendan un producto.

En la misma línea, la comunidad espera una biblioteca moderna adaptada a las costumbres de su público joven, más allá de los reglamentos y las normas de tipo burocrático que la hace anticuada como ya menciono en otro código analítico. La cultura de la BP debe, de acuerdo con la comunidad, ser más divertida, más alegre, menos formal

P7A.E1. para mí la forma de entrar a una biblioteca es volverla de moda, ... hay una cafetería en la biblioteca y fácilmente pueden llegar se toman una gaseosa y están hablando basura y no hay ningún problema en que los chicos estén ahí, el problema de las bibliotecas es que se volvieron precisamente unas iglesias, ortodoxas, cerradas, si haces ruido te sacamos, si llegas hablando con un amigo te sacamos, si llegas con un jugo, te sacamos, si simplemente no le gustaste al celador, te sacamos. No hay trato.

P7A.E4, Pero es que cómo estar, que uno está estudiando y leyendo y las dos chinas allá están echando chisme, uno no se enfoca en lo que lee sino que no deja de escuchar el chisme.

P7A.E4, o sea para que todo el mundo la usara debería de ser tomada un poquito más divertida, como decir así, por ejemplo tener, tener no solo libros, sería por ejemplo, tener personas que hagan charlas, personas que expliquen los libros y por ejemplo sacar videos todo eso

Lozanos Díaz, describe condiciones del espacio como la confortabilidad, cafés, sofás, etc. Los edificios para bibliotecas han evolucionado acordes con los cambios socio-culturales, los cambios de materiales para la construcción, y los cambios en la manera de entender la misión de la biblioteca,

La comunidad desea espacios que tengan ergonomía y comodidad para múltiples servicios. Si una de las razones para visitar la BP es por el ambiente acogedor, es perfectamente lógico que se espere por parte de las personas que el espacio sea de la misma manera. Se debate incluso por parte de la comunidad, sobre el confort acústico, sobre la necesidad o no de áreas silenciosas.

La diversidad de espacios, orientados a múltiples propósitos y personas, es uno de los aspectos más notorios que propone la comunidad desde este ítem. El edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de discusión, de audiovisuales, de música, etc.), debe facilitar el acercamiento libre entre lectores y biblioteca. La comunidad busca la libertad de espacios, la multiactividad y la posibilidad de contar con áreas en donde cada persona pueda realizar diferentes actividades, no solo de lectura sino de esparcimiento, dialogo, recreación, sin chocar con los intereses de los otros.

P8.E13: pues aparte de eso de los computadores, las instalaciones que uno se sienta agradable para estar uno concentrado en lo que está investigando

P7A.E5: Bueno pero tú que ganas con una biblioteca inmensa en silencio que no se venda, vacía, entonces es volverla por espacios

P7A.E4, De pronto si, delimitar espacios

P7A.E5, si es por espacios, por espacios, si allí va a haber un cuarto, vas a hablar basura pues listo se van para ese sitio donde se puede hablar basura y puedes estar leyendo, porque no todo el mundo tiene que tener silencio para leer

P7A.E4, Si sería como dividirla

P7A.E2; o sea lo utilizan como por, lo que yo le decía, como por crear un ambiente donde se siente cómodo para leer un tema que lo necesita para formarse, lo que yo les digo vendamos espacios que todo el mundo se sienta cómodo.

P7A.E7. Como primera medida debe tener un auditorio, con buena acústica. Espacios libres de movimiento y de camino, de libre acceso y libre salida... recuperar los círculos de palabra pero a campo abierto, es decir con patios con arbolitos

Desde los servicios, la comunidad bogotana espera una BP moderna en todos los sentidos, que esté adaptada a las necesidades de sus usuarios, sobre todo de la juventud de hoy, se espera como acciones que proponga estrategias acordes con la moda y los gustos de las diferentes personas. La BP debe integrarse a la comunidad buscando servicios utilitarios relacionados con el quehacer diario de las personas y con los intereses prácticos para la superación personal. Se destaca como eje transversal la promoción de los servicios y programas de la biblioteca como una necesidad urgente e imperativa.

La complementariedad y asistencia que puede brindar la BP a la comunidad, se evidencia por parte de los ciudadanos como un deseo que contribuye al acercamiento de la biblioteca con su comunidad. El facilitarle a las personas servicios adicionales que le permitan visitar la biblioteca e integrarse esta de manera eficiente con la comunidad más que un necesidad es una exigencia del mundo actual, Las BP que deseen crecer y expandirse y no quedar obsoletas deben, de acuerdo con Lozano (2004), saber innovar y ofrecer nuevos servicios dentro de una atmósfera sociable y convertir la biblioteca en un lugar tentador y acogedor que invite a permanecer. Al final, la comunidad desea servicios integrales, novedoso, algunos ya existen en las BP de Bogotá, como integrar el cine, el juego, talleres prácticos, promoción de colecciones, etc.

P7A.E5 no creo que también la deberían utilizar para crear espacios por ejemplo la biblioteca debería tener una sala de juegos.

P7A.E1 Vamos a hablar de cine esta semana en la biblioteca cojamos a los chinos de los colegios y vamos a hablar de cine, ¿qué películas les gusta, ese es su autor favorito? Si, usted sabe bien quién es, de donde viene, para donde va, y eso empieza crear cultura, pues si, como decían los prisioneros de chile "la cultura a la basura, pero es cultura" todo lo que te dé la Información es cultura.

P7A.E1, simplemente a mí me parece la forma más funcional de volver activa una biblioteca, es ¡hey! allá está la zona de libros de cocina, una estufa, una tal cuento algo adaptado y cada quince días vamos a hacer un curso de cocina para enseñar a hacer un postre, si y entonces el man está haciendo el postre y les dice, aaaah pero como en este libro también puedes encontrar otros tipos de postres, aaahhh pero en tal libro puedes encontrar tal tipo de comida, y vuelve y lo pone allá la gente se vuelve, o sea pues, encuentran un sitio donde puedan ir a hacer esas cosas, las amas de casa entonces, como a mí me enseñaron a hacer un postre, mañana voy y me enseñan otra cosa, pero yo puedo ir a la biblioteca y ver que puedo conseguir otra cosa

Dentro de la comunidad se genera una controversia que es resuelta dentro de la misma discusión. La donación de libros es propuesta como un mecanismo para promocionar la lectura y el uso de los materiales de la biblioteca. Sin embargo, dentro del mismo debate se desestima la propuesta de este nuevo servicio por razones obvias: costos, administración, recursos, etc. Al final es más un desconocimiento de los servicios que una imagen real de lo que posiblemente pueda ser.

P7A.E4, yo no apoyo la idea de que se regalen los libros, porque por ejemplo, usted necesita un libro, se lo regalo, pero entonces otra persona necesita la misma información, de donde la encuentra, si me entiende

Dentro de las tres funciones, sugeridas por Betancurt para la BP, la primera de ellas es el promover la lectura como una práctica social y cultural. El servicio primario por definición de la BP es la promoción de lectura. Frecuentemente y dentro de diferentes códigos analíticos, se ha hecho referencia al aprendizaje de la lectura sobre todo de los niños.

P8.E3, Yo comenzaría como por formación de los niños, como ludotecas y algo pues para motivarlos desde pequeñitos sería pues como crear la cultura desde los niños entonces me gustaría hacia los niños.

P8.E5, Si una ludotecas, ¿pero qué mamá va a llevar el chino a la Ludoteca?, pero que mamá va a llevar el chino, pues véndale a la mamá antes de venderle al hijo

P8.E1, Porque estamos en otro momento, en otra etapa, entonces toca la biblioteca que vaya evolucionando, que vaya evolucionando a medida del cambio del tiempo

P9.E5: Ahí está lo que yo le digo, la biblioteca debe volverse una mezcla de diferentes servicios, o sea, usted dice que la biblioteca uno encuentra libros, no, uno debe encontrar muchas cosas más.

4.2.3.4. Recursos limitados. Este código analítico, surge de la comunidad al plantear que las BP, presentan limitación de sus recursos. Se muestra este concepto desde dos miradas plenamente identificables. Una desde su relación con otras bibliotecas o espacios de extensión bibliotecaria, al parecer los libros recibidos por la BP local y prestado o dados en comodato por alguna institución no son puestos al público por el peligro de pérdida y la segunda desde las normas y condiciones para el uso de los recursos y servicios.

Asegurar que cobran una multa o algo similar puede sugerir desconocimiento, al menos que la institución que haya prestado los materiales cobre la pérdida o el extravío de alguno de ellos.

P12.E1. No prestan los libros tampoco porque los dan en comodato y al año los recogen y si usted llega a perder un libro le cobran una multa y entonces llegan y reciben los libros en cajas y las cinco cajas las arruman en un rincón para que nada les vaya a pasar.

El uso de los reglamentos y/o las normas de comportamiento, de acuerdo con la comunidad puede convertirse en una traba que limita o por lo menos desestimula la visita a la biblioteca. Es necesario recalcar que en las referencias citadas por la comunidad se presentan imprecisiones que denotan una falta de conocimiento sobre los recursos y servicios de las bibliotecas. Hasta donde el autor conoce los recursos y servicios de las BP de Bogotá, en ninguna de ellas solicitan un documento de identidad para acceder a los servicios, en algunos casos para el préstamo de algunos equipos especiales como los audífonos o colecciones sueltas, carpetas de archivos históricos, etc. se solicita un documento en contraprestación por la calidad y cuidado de estos equipos y materiales.

En el mismo orden, también se hace necesario precisar que en las BP de Bogotá no se cobra el acceso al servicio de internet, ahora bien, puede desprenderse del discurso que se flexibilice el reglamento frente al comportamiento de los usuarios.

Separando que el reglamento pueda convertirse en una dificultad, la biblioteca debe garantizar en beneficio de la mayoría el adecuado comportamiento.

P9.E3, Espera, en una biblioteca usted no puede hablar por celular, no puede conectarse al internet, porque el internet es supremamente costoso, pues es para investigación. Esa es la diferencia.

P9.E5: Yo voy a la biblioteca. No que mamera uno está en la universidad, hablando mierda con los amigos, como va a llegar juajuuajuuajua.....toca ir a investigar juepucha y sentarse, uno está cagado de la risa en una esquina y sentarse, gguiugiuiugiui, juajuajua, ¡se me sale ya! entonces me voy y nunca hago el trabajo

P4.E5. Muchas veces la culpa es también de la misma biblioteca pública, porque cuando uno va algunos requisitos es que lleve el carné de la universidad, que lleve el carné del colegio, que lleve la cédula de ciudadanía, si, la tarjeta de identidad...ya se, se pillaron esa estrategia que hay que atender al niño, al bebecito, viene una señora por ejemplo que está estudiando en la universidad y muchas veces no puede ir a la biblioteca pública porque no tiene donde dejar el pequeñito.

P8.E4: Es que lo que pasa es que, por ejemplo ahorita los jóvenes no les gusta, eso es aburridor, muy...muy aburridor, o sea más que todo en la biblioteca no tienen que obligar a leer.

P8.E1: Ahí está el espacio de la biblioteca antigua, yo no digo que quitar la biblioteca, es cambiar el enfoque y arreglar más servicios más cosas.

En términos generales desde este código analítico, el aporte fundamental a la construcción de una RS, propone una flexibilización de las exigencias para acceder a los servicios y recursos, pero también se hace evidente un desconocimiento sobre las condiciones, costos y normas que utilizan todas las bibliotecas de manera general y casi que estandarizada.

4.2.3.5. Recursos en todos los formatos. Desde las directrices de la IFLA, pero allende de las mismas, desde el sentido común, una institución como la BP, considerada sin lugar a dudas como la organización comunitaria democrática por excelencia, debe contar con los tipos de formatos adecuados que garanticen una plena accesibilidad a la información sin ningún tipo de limitante y que se ajusten a la evolución de las tecnologías de la información.

Dice la IFLA (2001) que La biblioteca pública, para cumplir sus funciones de forma satisfactoria, debe poseer recursos apropiados, no sólo a su creación, sino también

con continuidad, para que pueda sostener y mejorar servicios que cubran las necesidades de la comunidad local. Es decir, que debe facilitar materiales en todos los formatos, actualizados periódicamente para satisfacer así las necesidades cambiantes de grupos y personas. Continúa precisando la directriz que los fondos y servicios bibliotecológicos han de incluir todos los tipos de medios y tecnologías modernas, así como materiales tradicionales.

La biblioteca pública ha de estar al corriente de los soportes y métodos nuevos para acceder a la información, que debe estar disponible fácilmente, sea cual fuere su formato. Es vital desarrollar los recursos y las fuentes de información local.

La comunidad Bogotá, perfila este código analítico desde dos puntos de vista: el material audiovisual y desde la obsolescencia. Aunque en otras subcategorías, se hace mención del internet como recurso electrónico que debe estar como un recurso adicional en la biblioteca, al hablar de formatos solo se refiere a los mencionados anteriormente.

Es recurrente al mencionar a otros formatos, hablar específicamente del material audiovisual y a la posibilidad de encontrar música en la biblioteca, inclusive por momentos se pretende encontrar en este formato un reemplazo del material escrito y con la intención más que de suministrar información, de hacer más dinámica o divertida a la biblioteca.

P2.E5 ah porque en la biblioteca también encuentro archivos de música, de instrumentos de todo eso, no sabía una vez que había todo eso y averigüé y si allá también hay videos y hay CD's entonces si uno quiere que le coloque la V sinfonía de Beethoven o cualquier tipo de música uno lo pide y me encierro y escucho la música

P7A.E4, o sea para que todo el mundo la usara debería de ser tomada un poquito más divertida, como decir así, por ejemplo tener, tener no solo libros, sería por ejemplo, tener personas que hagan charlas, personas que expliquen los libros y por ejemplo sacar videos todo eso.

P4.E5...en la biblioteca uno no debería encontrar solo libros, debería encontrar juegos didácticos, debería encontrar videos, o sea videos que, no buscar videos, sino que le ofrezcan el video, mire acá está este video y también tenemos este, hay este DC, hay este

DVD, yo creo que se han quedado cortas en ofrecer más servicios, o sea la biblioteca se ha venido quedando atrás,

La relación establecida por la comunidad, frente a la obsolescencia de los formatos, se orienta en dos propuestas: la primera en donde se establece como era previsible una comparación con el internet que deja a la biblioteca en una situación desventajosa frente a la actualidad de los formatos en papel. En esta misma, se propone una posición engañosa en la cual el placer de leer en papel es ,mucho más atractiva que leer en una pantalla, sin embargo, detrás de ese discurso se evidencia una opinión de obsolescencias de los formatos en papel “el olor de un libro viejo” “puede oler a moho”. En otras palabras a pesar de favorecer al formato libro frente a la internet, en realidad está calificando de obsoleto este formato.

P8.E5, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, a los chicos se les perdió eso, el olor que produce un libro viejo, de todas formas, puede oler a moho, pero cuando lo abres y lees una frase que te impresiona, haces, que rico que huele este libro, si, en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea , si lo mismo que el Internet, si uno va busca en Internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz..

P9.E1, El Internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años,

La segunda propuesta establecida por la comunidad, hace referencia a su relación de experiencia con las bibliotecas cercanas y el material libro, en donde, en su opinión, el recurso bibliográfico en papel es totalmente obsoleto, en mal estado y en general no presta ninguna utilidad, la actualización y el estado físico de los materiales no es el adecuado, por no decir, totalmente inadecuado.

P12.E5: Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atienda, si, son libros que no, que son obsoletos....- Cuál es esa biblioteca, la de dónde?-

P12.E5: la de los salones comunales, uno va a un salón comunal y le pregunta y dicen ahí si mejoraron un escaparate y 200 libros y usted va y mira y eso está por allá atrás mohoseándose y nadie los presta.

P7A.E5., nosotros tenemos un problema en el Barrio, que nos donaron una biblioteca y lo que le donan a uno es lo que ya no les sirve en otras partes, entonces allá nos donaron una biblioteca de unos libros de un señor que tenía una biblioteca de unos libros amarillos de los viejos, de temas eee, por ejemplo hablaban de la pobreza en Bogotá, pero son libros de 1950, entonces no son actualizado, llegaron unos libros nuevos, pero esos libros viejos no le dan espacio a los libros nuevos, no llegaron con su estante ni nada de eso.

Desde la información de tipo cuantitativo, se presenta en la figura No. 21, la distribución gráfica de los datos obtenidos. Para los bibliotecarios profesionales, el dato más representativo muestra que el 55%, de los mismo, considera que las BP de Bogotá, si cuenta con información en todos los formatos y con los dispositivos y medios para su consulta.

Tabla 25 Información en todos los formatos

10 - Las BP SI cuentan con información en todos los formatos y con los dispositivos y medios para su consulta. Físicos, en línea, CD, DVD, video, partituras, rollos de microfilm, etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	21	30%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	

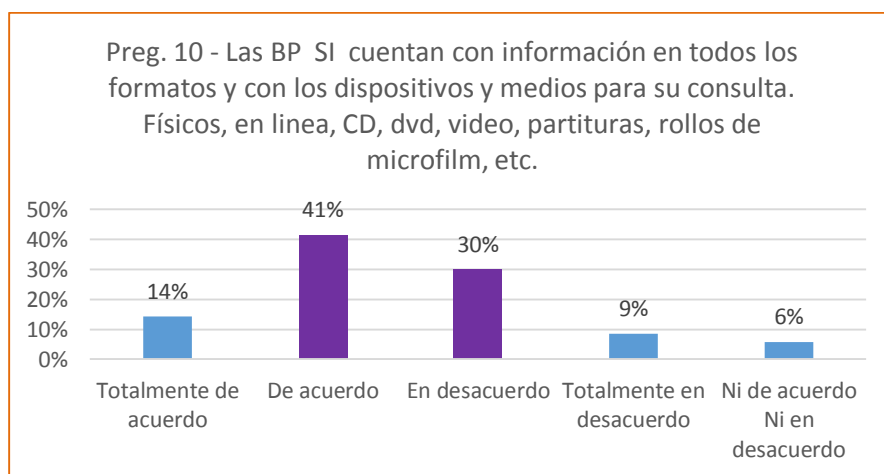


Figura 21 Información en todos los formatos

Desde los datos anteriores, no existe coincidencia entre la opinión de los bibliotecarios y la percepción de la comunidad o el conocimiento que tiene la

comunidad sobre la existencia de información en todos los formatos. Existe una duda razonable, fuente a la respuesta de los bibliotecarios, entendiendo que es muy posible que su respuesta se refiera a las bibliotecas de Biblored y a la BLAA, en donde efectivamente se cuenta con gran variedad de formatos y equipos para su consulta, lo cual no sucede con las bibliotecas locales y de barrio. En otra palabras, el discurso de la comunidad es el más acercado a la realidad de las BP de Bogotá, en cuanto lo respuesta de los profesionales no es general sobre toda la ciudad sino sobre algunas, de ellas, seguramente en las que laboran. Como resultado de los datos, es importante precisar que un 39% de los bibliotecarios considera que las BP de Bogotá no cuentan con variedad de formatos y recursos, dato nada despreciable y que seguramente se ajusta más a la tendencia general de las bibliotecas.

4.2.4. Accesibilidad física y virtual

Una variable primordial desde la construcción de una democracia y la participación de las instituciones, es la accesibilidad y/o la disponibilidad de las instituciones para estar en el lugar y en el momento adecuado para respaldar y apoyar los procesos comunitarios.

Desde esta subcategoría resultaron del proceso de recolección de información, los códigos analíticos, que se presentan en la tabla No. 26: Abierta para todos, ubicación geográfica, forma de acceder, localización estratégica y restricciones y desde estos códigos se realizará la interpretación de la información.

Tabla 26 Subcategoría accesibilidad física y virtual

Subcategoría	Código	Código analítico
Accesibilidad física y virtual	AFV	Abierta para todos
		Ubicación geográfica
		Forma de acceder
		Localización estratégica
		Restricciones

Desde la pregunta elevada a los profesionales en la parte cuantitativa se requirieron dos preguntas puntuales relacionadas con esta subcategoría y que no deben asociarse a un código analítico específico, razón por la cual se describen en esta parte introductoria de accesibilidad.

La primera pregunta referida a la accesibilidad física, es decir a la facilidad para acceder a las bibliotecas de la localidad, del barrio, etc. Tabla No. 27, contó con una respuesta contundente por parte de los bibliotecarios, con un 74% opinando que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación.

Esta respuesta de alguna manera pone de manifiesto, el convencimiento casi ciego por parte de los bibliotecarios, alrededor del discurso sobre las BP, sin profundizar en la situación real, sin la reflexión correspondiente. Ya en otros apartes se ha detallado que el propósito de la investigación se limita a describir e interpretar la representación de la comunidad, se estableció una información cuantitativa que permitiera de alguna manera el contraste y enriqueciera el análisis e interpretación de la información. En este caso si es necesario formular un juicio de valor. La pregunta indagaba sobre la facilidad de acceso: implicaba fácil ubicación, bien identificadas, adecuadamente localizadas, etc., situación que no es cierta en la medida que la misma Red capital de bibliotecas Biblored, no sabe a ciencia cierta cuantas bibliotecas comunitarias y de barrio hay en la ciudad, ni cuáles son esas bibliotecas, de tal manera que si ni siquiera la misma red sabe cuántas y cuáles son, es muy difícil que los bibliotecarios puedan asegurar que es fácil llegar a ellas , que están bien localizadas y que es fácil llegar, podría incluso pensarse en una respuesta en automático, es decir sin reflexión.

Tabla 27 Acceso físico a las bibliotecas

6 - Para las personas SI es fácil acceder físicamente a las BP de su localidad. (fácil ubicación, identificadas, bien localizadas)	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	30%
De acuerdo	31	44%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	

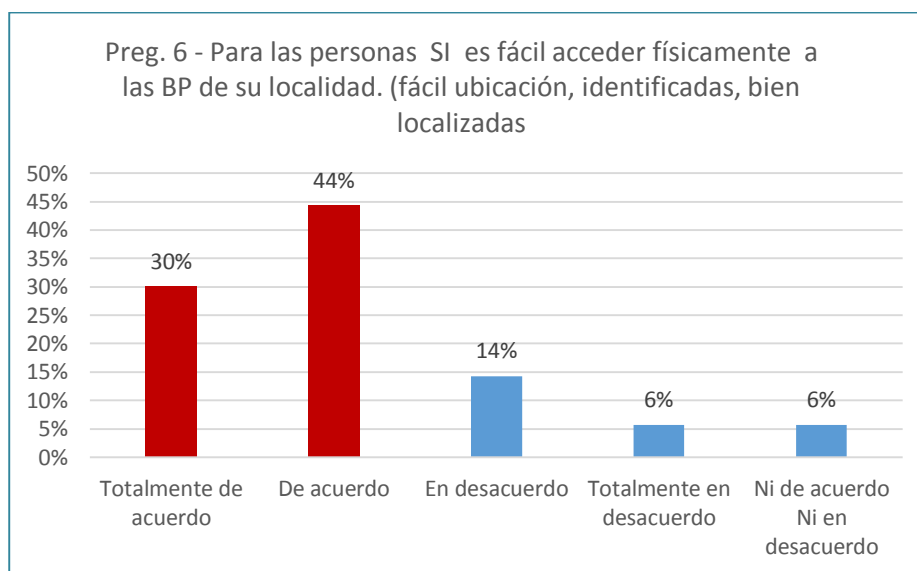


Figura 22 Acceso físico a las bibliotecas

La segunda pregunta (tabla No. 28) relacionada con el acceso virtual, cuenta con un 72% de respuesta afirmativa por parte de los bibliotecarios. En este caso, diferente al anterior, por cuanto la virtualidad es en línea y se depende más de la posibilidad de tener acceso a la red en Bogotá, y comparando con otros códigos analíticos la gente si ingresa a la internet, lo que sucede en este caso, también comparando con otros códigos analíticos es que las personas no conocen portales de bibliotecas, incluso está propuesto dentro de los imaginarios el que las BP tuviese internet. En otras palabras la respuesta es fácil de entender, si pueden acceder, pero no saben no conocen, de otro lado, las dos únicas BP con portal virtual son las BLAA y las 17 de Biblored, es decir seguimos hablando de 2 redes que agrupan 18 bibliotecas de 140 posibles bibliotecas que hay en Bogotá.

Tabla 28 Acceso virtual a las bibliotecas

- Para los ciudadanos SI es fácil acceder virtualmente a las BP de Bogotá	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	10%
Total	70	

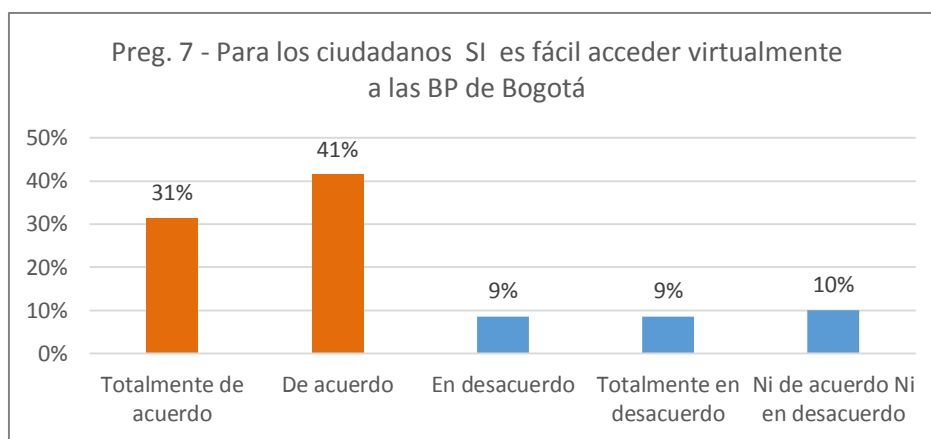


Figura 23 Acceso virtual a las bibliotecas

4.2.4.1. Abierta para todos. La existencia de un lugar, implica necesariamente una relación espacial entre ese lugar y la persona, esa relación en términos de la conceptualización, es propuesta por los individuos como un lugar con acceso libre e indiscriminado y se asocia de manera directa con el concepto de lo público, de lo libre, de lo abierto, como esa concepción desde la perspectiva económica (Perez Akaki, 2010) que apunta que se ha nombrado un bien público, a aquel bien o servicio disponible para todas las personas, cuya utilización, por un sujeto no restringe el uso del resto. Ejemplos de ellos son los parques, a donde acuden las familias vecinas para realizar actividades recreativas. Es coincidente, por supuesto, con la definición general de la UNESCO en donde, en lo pertinente, propone en la definición de la BP tal vez el más conocido y citado de los conceptos de BP en el mundo. “...está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales

fuere su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción” (IFLA /UNESCO , 2001):

Como era de esperarse, la mención hacia el libre acceso, proviene de la relación lógica que establecen las personas entre lo público y el nombre de la BP. Dentro de todo el discurso de la comunidad, este es tal vez, el concepto más claro, unánime y fácil de identificar en la comunidad, la asociación de BP “para todo el mundo” porque es publica, es contundente y no deja mayor espacio para explicaciones

P1 E1, yo creo que lo esencial de una biblioteca pública es que está abierta al público, el nombre lo dice eso es fundamental, cualquier persona puede acceder a la información, la diferencia de las bibliotecas pues de las universidades.

E5: Biblioteca pública pues, como decía el compañero, abierto al público, se supone que son financiadas por el estado o hay algunas privadas que abren su servicio al público,

P1.E5 pues lo importante de esto es que tiene acceso a toda la comunidad, no solo los estudiantes, sino la gente en general, estudiados o no estudiados para que averigüen sobre temas y

P1.E8. Es un sitio del gobierno donde puede ir toda persona a hacer tareas o buscar una cosa que necesite

P1.E10 Puede entrar diversa gente y pueden alquilar libros.

P1.E17: pues yo pienso que la biblioteca pública como su nombre lo dice público puede entrar todo mundo, porque hay bibliotecas en las cuales no puede acceder todo mundo // primero puede entrar todo mundo porque son públicas hay bibliotecas en las que no

P3.E3. cualquier persona tiene acceso por ser pública, porque, por ejemplo en la biblioteca pública se usa demasiado los estudiantes y universitarios ya que en ese espacio estudiantes secundarios y universitarios

4.2.4.2. Localización estratégica. Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, (manifiesto). Cualquier edificio que se preste ser centro de la comunidad, apoyo a la construcción de una democracia participativa, apropiado por la comunidad, debe estar estratégicamente ubicado, permitiendo a la comunidad un acceso fácil y rápido.

Para la comunidad objeto del estudio, la localización estratégica de una biblioteca en su localidad, producto de su imagen y su deseo, responde desde tres aspectos, el tiempo, la facilidad y el factor económico.

Bogotá es una metrópoli, con todas las problemáticas de movilidad, en donde el desplazamiento de las personas se hace penoso, producto de los malos servicios de transporte. Cualquiera persona de las localidades estudiadas, puede fácilmente gastar 60 minutos de su tiempo para desplazarse al centro de la ciudad en transporte público, pero también es cierto que cerca de las zonas del área de estudio se encuentran grandes bibliotecas de la Red capital, a menos de 5 minutos en transporte público y a 20 minutos desplazándose a pie, lo cual no significa un desgaste considerable.

La comunidad considera que el tener una biblioteca en su barrio, le evitaría incurrir en inversiones de tiempo y dinero facilitaría el ingreso y uso a las bibliotecas y seguramente mejoraría las visitas. La relación establecida con la comunidad siempre es hacia las bibliotecas ubicadas en el centro de la ciudad, especialmente la BLAA considerada la mejor biblioteca

Frente a las bibliotecas locales, la mención es escasa o bien por qué no se conocen o porque sus servicios son intermitentes, no hay personal para atenderlas y dependen más de la caridad comunitaria.

P2.E8 pero por lo menos uno que vive lejos de una biblioteca, le queda a uno más cerquita ir a la esquina a el internet y se busca lo que usted quiera.

P6.E6. Para evitar los viajes hasta el centro, a las otras bibliotecas entonces se economizan los pasajes, están más cerca de la casa...

P6.E8. Pues la biblioteca siempre ha sido para un solo termino, para investigar y para informarse de cosas que se necesitan saber... y que mejor que se haga una cerca al barrio de uno.

P6.E9. En el barrio sirve como una alternativa, para no dirigirse uno a otros barrios o a otros sitios que siempre que los trancones, que a veces uno tiene el tiempo medido o cualquier cuestión o que necesite uno algo de urgencia, entonces para no ir hasta el centro a la biblioteca nacional o a la Luis ángel entonces tiene una cerca como alternativa.

P7A.E16 entonces pues esa sería excepcional porque es que estamos muy lejos, realmente transporte, tiempo y lo que decía Lida es falta de tiempo y es que a uno no le queda tiempo para nada, o sea de irse a una biblioteca e investigar,

P12.E5: Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atiende,

4.2.4.3. Forma de acceder. Con este código analítico, se quería identificar la manera en que las personas accedían a las BP, específicamente con quien se acercaban a hacer uso de la biblioteca. En realidad no se marca ningún discurso consistente, las personas generalmente asisten solas a la biblioteca y pueden establecer relaciones con otras personas en este lugar, desde esta mirada puede relacionarse este código con el código KS/propiciar puntos de encuentro

P5A.E10. No, me acompañan mis padres o mis amigos o vamos del colegio.

P5A.E7. No, yo generalmente voy con alguien siempre en consulta, como nosotros estamos siempre en este movimiento de recuperación cultural, entonces estamos motivando realmente que vuelva a reaparecer

P5A.E9. Yo por lo general voy solo, pero a veces da la casualidad que yo voy solo a una biblioteca y me encuentro con un conocido y compartimos ideas. Casi siempre se da... Es decir casi siempre se encuentra uno con un conocido y se comparten ideas.

4.2.4.4. Restricciones. Este código buscaba encontrar manifestaciones referidas a las limitaciones de acceso físico a las bibliotecas. En la subcategoría de recursos de la biblioteca (CRB) en el código analítico de recursos limitados, se encontraron algunas manifestaciones de descontento frente a las limitaciones de los reglamentos y las normas de comportamiento establecidas dentro de las bibliotecas. En este código que nos ocupa la acción es externa, es decir, que dificultades o restricciones se encuentran para acceder al espacio, no se encontraron menciones al acceso virtual a las bibliotecas, salvo el comentario “las bibliotecas deberían tener un portal en el código de complemento tecnológico de la categoría los recursos de la biblioteca.

Frente a las restricciones de acceso a las bibliotecas, el discurso es unánime y consistente en el sentido de considerar que el acceso a las BP es fácil, sin restricciones, libres. Se relaciona estrechamente con el código de esta misma subcategoría “Abierta para todos”

P1.E13: para mí una biblioteca es pues un sitio al que uno puede ingresar libremente ahora las bibliotecas está mucho mejor equipadas

P2.E3: Pues porque es más asequible, o sea, puede ir cualquier persona, pues, o sea las conocidas pues uno tienen más asequibilidad a ellas a ir a una biblioteca pública a diferencia

P2.E9. Más que todo para consultar y por qué hay muchas facilidades para ingresar a esas bibliotecas públicas, si bien es cierto usted dijo que también hay bibliotecas privadas, universitarias, toda clase de bibliotecas... es que como no todas la bibliotecas tienen los mismos reglamentos entonces, un ejemplo ya que tocamos este tema, un ejemplo no es lo mismo ir a la biblioteca Luis Ángel Arango que a la biblioteca nacional;

4.2.5. Gratuidad de los servicio

Una institución que contribuye de manera directa a la consolidación de una sociedad democrática, debe permitir y facilitar su accesibilidad libre para todos, lo cual implica en términos simples que no puede costos asociados a sus servicios, de lo contrario estaría estableciendo un sesgo para aquellos que no tienen la posibilidad económica por mínima que sea. Volviendo sobre el Manifiesto de la IFLA/UNESCO (2006) sobre la biblioteca pública, al respecto acota que la BP ha de ser en principio gratuita. Ratifica lo mencionado al inicio de este aparte en el sentido de considerar el cobro a los usuarios por acceder sus servicios como fuente de ingresos como una vulneración al principio fundamental según el cual la biblioteca pública debe estar a disposición de todo el mundo ya que haría que la posibilidad de pago se convirtiera en un criterio para determinar quién puede utilizarlas y quién no.

Podría entenderse que la precisión “en principio gratuita” menciona en el manifiesto, hace referencia a la posibilidad de que tenga algún cobro el uso de los servicios, entendiendo estos como el suministro de un carnet de afiliación a muy bajo costo,

como sucede en muchas bibliotecas del mundo, o al préstamo de algunos formatos especiales. En todo caso, sería contradictorio con el mismo manifiesto, en la medida que las BP deben tener otros mecanismos de financiación y control, independiente del cobro por el servicio, más aun en comunidades de extrema pobreza como las hay en un vasto territorio de la ciudad de Bogota.

La percepción de la comunidad frente a la gratuidad de los servicios es de alguna manera coincidente con el discurso teórico en el sentido que para la comunidad es claro que el acceso a los servicios de la BP son gratuitos y son una oportunidad para las personas con bajos recursos económicos. Existe una parte del discurso interesante, en el sentido de contemplar incluso que algunos servicios puedan ser remunerados y/o en convenio, como los talleres para la tercera edad

P7A.E5, La biblioteca tiene que volverse un producto...hey porqué no vas a la biblioteca y escuchas reguetón que eso está a la moda... y tú ves la biblioteca llena y tú ves la biblioteca llena te llama la atención y empiezas a entrar, es algo gratis y está de moda, es volverlo una moda

P11A.E16: yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños lo que decían ellos pues a veces es fácil el Internet pero no todo el mundo tenemos los recursos económicos que decía Gustavo, no todo mundo tenemos la facilidad de irnos a meter al Internet así sea muy económico pues preferimos ir a la biblioteca que es todo el servicio completo.

6A.E14 entonces si una biblioteca pública le brinda esa oportunidad a una persona de bajos recursos para que ellos vayan a investigar.

P7A.E9. A parte de todo lo que han dicho, también me gustaría que la biblioteca pública tuviera talleres para personas mayores de edad...así sean que sean remunerados, hay pueblos donde en las bibliotecas públicas tienen los convenios con el Sena¹² y dictan diversas clases de talleres y cursos y actualizaciones.

¹² SENA. Servicio nacional de aprendizaje. Entidad estatal que brinda formación gratuita en el desarrollo de competencias laborales.

4.2.6. Inclusión

La subcategoría inclusión, surge precisamente para interpretar, en qué medida dentro de la RS construida por la comunidad sobre la BP, se contemplan los grupos minoritarios en general y que por supuesto contribuye a la consolidación democrática de la institución BP.

Como en todo este capítulo, se recurre a las directrices y a los manifiestos de la IFLA para establecer un contexto teórico que enriquezca la presentación de los datos obtenidos. Dicen las directrices que las bibliotecas han de tomar medidas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales: se habla de minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas.

Las mismas directrices mencionan algunos grupos de personas que deben ser contempladas dentro de esta condición de inclusión el cual ha sido completado con grupos surgidos en el entorno social colombiano y que son prioritarios, si se quiere hablar de una sociedad democrática incluyente, entendiéndose en este contexto, como la posibilidad de cualquier personas de poder ejercer sus derechos y deberes como ciudadano activo, independiente de su (manifiesto) “edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lenguaje o condición social”

- Personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, incluidos los indígenas
- Personas con alguna discapacidad, como los invidentes o personas que tienen una visibilidad muy reducida o problemas de audición
- Gente que no se puede mover de su casa
- Personas recluidas en instituciones como hospitales o prisiones.
- Desplazado por la violencia
- Tercera edad y niños en situación de desamparo
- Campesinos

La BP por definición atiende la comunidad que no tiene acceso a otros sistemas de información, es decir, las amas de casa, los trabajadores, las minorías, la población en situación de desventaja, etc. Esta población no aparece dentro del imaginario de las personas, eventualmente y de manera aislada han aparecido algunos de estos tipos de usuarios, mencionados en otras subcategorías como DI/usuario de la biblioteca. Se evidencia una ausencia de los usuarios misionales de la BP, “nunca ve a un ama de casa llegando allá a la biblioteca”.

La referencia más clara en términos de exclusión que se constituye en un discurso más o menos establecido, se asocia con la Alfabetización y con una función instructiva. La BP debe enseñar a leer y preocuparse por esas personas que de pronto no saben leer

6A.E14 porque hay muchas personas que de pronto no saben leer y si tienen la oportunidad de asistir a una biblioteca de estas y puedan adquirir esos conocimientos de aprender a leer van a obtener un mejor trabajo y así poder tener una mejor calidad de vida.

P8.E11: pues los servicios que tiene que tener una biblioteca –publica- si publica, además pues yo conozco gente que quisiera ir a una biblioteca pero no sabe leer, que tenga alguien que les lea que les enseñe.

P8.E15: pues como dijo Lida, que sea un lugar acogedor, que uno se sienta cómodo al estar leyendo y como dice Andrés hay personas que quieren leer pero no saben entonces que les tenga una persona que les lea y todo eso.

Existe un código que llama la atención dentro del discurso de la comunidad y es precisamente la exclusión. Las BP requieren de unas condiciones para su uso, de una preparación y en tal sentido no puede ser para todos. Este es el sentir de un sector de la comunidad, opinión de alguna manera limitada, cerrando el acceso precisamente a los grupos que más lo requieren, puede ser producto de la falta de conocimiento y experiencia y que se contrapone directamente a los fundamentos teóricos mencionados anteriormente.

P7A.E4 Bueno ponemos a un niño, una ama de casa y por ejemplo un vago de la calle qué va a ir a hacer en una biblioteca, // la biblioteca no es para todas las personas, o sea de que pueden entrar puede, pero no es para todas, por ejemplo hay personas que no entran

porque a veces no tienen conocimientos pero hay otras personas que entran pero no saben qué es, ves entonces la biblioteca no es para todas las personas

Desde los datos cuantitativos, no puede establecerse un referente que enriquezca este análisis. Los profesionales bibliotecarios como puede evidenciarse en la tabla No.29 y representados gráficamente en la figura No. 24. Consideran en más de un 60% que las BP de Bogotá, si facilitan el acceso y cuentan con los mecanismos para atender a las poblaciones en situación de desventaja, bien por ser minoría o presentar alguna discapacidad, prácticamente doblando en porcentaje a aquellos bibliotecarios que opinan lo contrario, 31%. Estos datos, repetidamente nos ponen frente a la realidad de las BP de la ciudad y nos obligan a contrastar con otros códigos analíticos revisados.

Tabla 29 Inclusión

9 - Las personas en situación de desventaja, los grupos minoritarios, los desplazados y las personas discapacitadas, Si cuentan con las facilidades, los mecanismos y los recursos para poder acceder a los servicios de las BP de manera igualitaria	Valores absolutos	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	17	24%
De acuerdo	26	37%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	12	17%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	7%
Total	70	

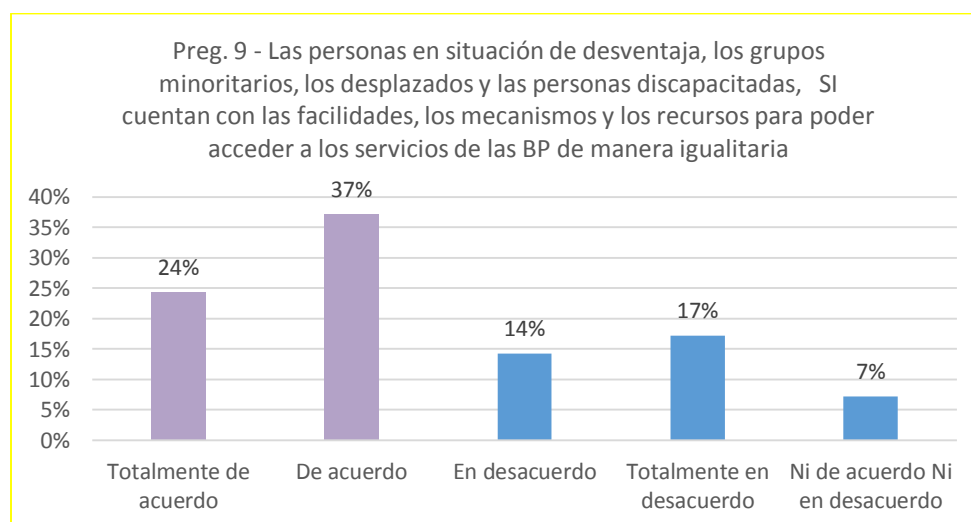


Figura 24 Inclusión

La comunidad considera que desplazarse a las bibliotecas del centro de la ciudad o a las bibliotecas de la Red capital de bibliotecas, es difícil en términos de transporte, tiempo y recursos económicos. Las únicas bibliotecas que cuentan con facilidades por ejemplo para la población ciega son las cuatro mega bibliotecas de Biblored y la BLAA; para la población sorda existen servicios en desarrollo en la BLAA, como clubes de lectura y aprendizaje del lenguaje de señas; el servicio de promoción de lectura prestado por Biblored en las instituciones penitenciarias y en hospitales es esporádico y las bibliotecas comunitarias, locales y de barrio escasamente cuentan con materiales en papel y sus espacios físicos no cuentan con las facilidades de acceso por ejemplo para las personas con limitaciones físicas. En resumen cinco (5) de las bibliotecas que hay en Bogotá podrían decir que permiten y facilitan el acceso de las personas en situación de discapacidad, de tal forma que si es posible desestimar este dato, sugiriendo que se presenta más por un querer ser, que por la realidad de las bibliotecas.

4.3. CAPITAL SOCIAL

El capital social, más que una condición de una sociedad democrática, es el resultado de las acciones mismas de la comunidad que se dan dentro de una sociedad democrática. Esta categoría busca identificar a través del discurso del ciudadano, cual es la relación que se da entre las BP de Bogotá y la comunidad en donde se genera de alguna manera capital social. Cómo la BP apoya, incentiva o promueve. Para la BP en una sociedad democrática, si es una condición contemplar dentro de sus servicios estrategias que conduzcan a la “producción” de capital social.

Dice la IFLA (directrices) que la biblioteca pública debe ocupar un lugar central en la comunidad si desea participar plenamente en sus actividades. Acota enseguida que, debe colaborar con otros grupos y organizaciones de la comunidad, incluidos ministerios y autoridades locales, el sector empresarial y las organizaciones de voluntarios, para prestarles servicios adecuados. Desde el capital social, realmente es más lo que se espera de la BP en una sociedad considerada democrática, si nos

atenemos a un buen concepto de capital social, “Conjunto de normas, redes y organizaciones construidas sobre relaciones de confianza y reciprocidad, que contribuyen a la cohesión, el desarrollo y el bienestar de la sociedad, así como a la capacidad de sus miembros para actuar y satisfacer sus necesidades de forma coordinada en beneficio mutuo” (Alberdi & Perez de Armiño, 2006)

Generar capital social desde las BP, es una tarea que puede darse desde variadas formas y servicios. Para el caso nos remitiremos a (Díaz Grau, 2004), quien propone algunas estrategias a desarrollar desde la BP, pertinentes con las subcategorías arrojadas dentro de esta categoría:

- Impulsar la emergencia de asociaciones para que surja capital social como producto de la participación en las mismas. Valga el ejemplo de la creación de clubes de lecturas.
- Estableciendo espacios físicos de concurrencia en la biblioteca para favorecer la existencia de relaciones que deriven en la formación de capital social. Esto se puede hacer de varias formas, entre ellas desarrollando foros temáticos, ofreciendo cursos, conferencias y otras actividades.

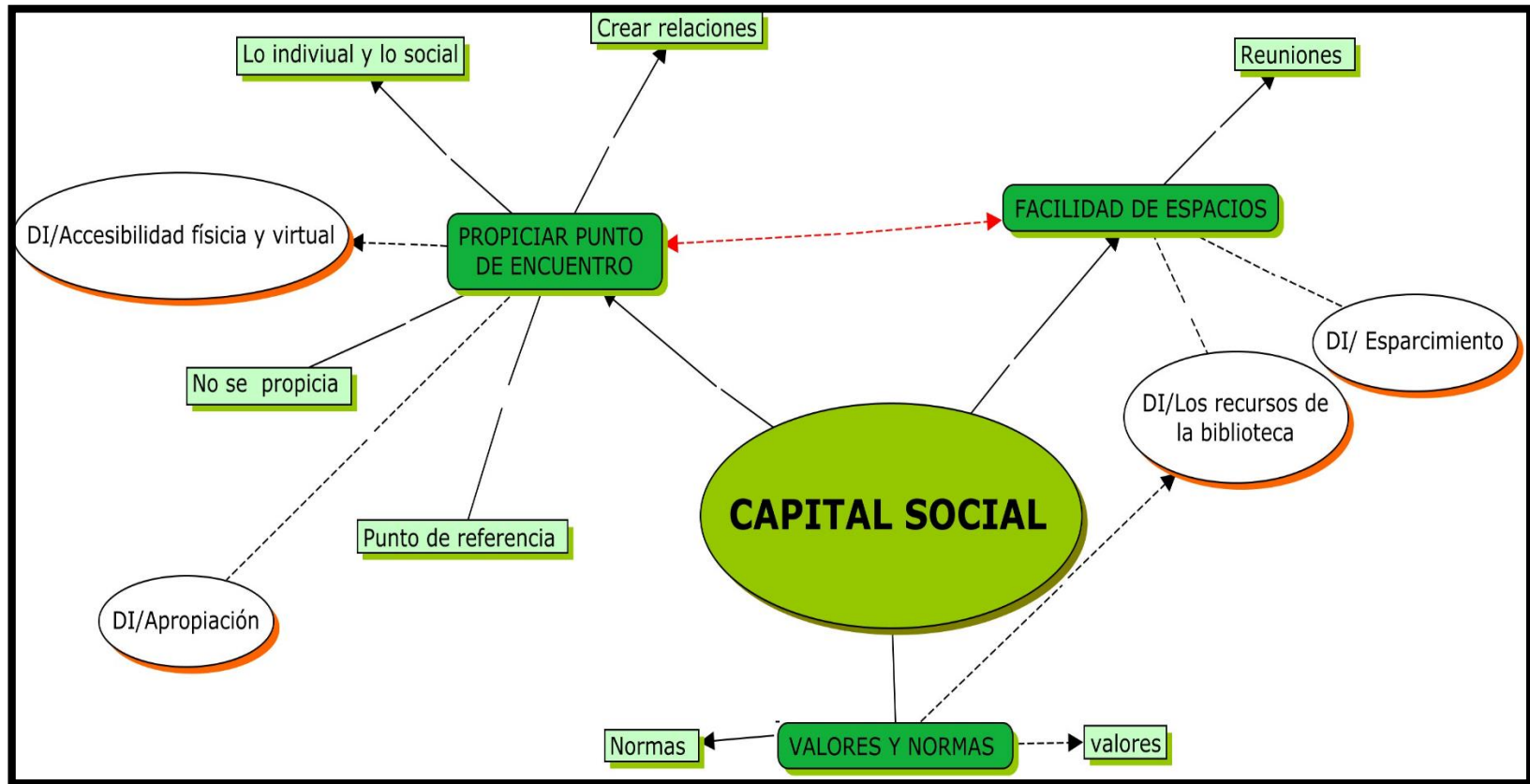


Figura 25 Categoría Capital social

- Poniendo a disposición de asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales como los servicios bibliotecarios.
- Convirtiéndose en objeto de acción de una o varias asociaciones. Es decir, que la biblioteca se ofrezca para que asociaciones trabajen en ella y para ella.
- Desarrollando cursos de alfabetización informacional que introduzca a la comunidad en la sociedad de la información.
- Creando afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros.

Las subcategorías, que hacen parte de esta interpretación, se presentan en la tabla No. 30 con sus respectivos códigos analíticos. Asimismo, la figura No. 25 muestra de manera gráfica todas las relaciones lógicas de la categoría capital social.

Tabla 30 Categoría Capital social

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CODIGO	CODIGOS ANALÍTICOS
CAPITAL SOCIAL (KS)	Facilidad de espacios y recursos	FER	Reuniones
	Valores, creencias y normas	VCN	Normas
			Valores
	Propiciar puntos de encuentro	PPE	Crear relaciones
			Lo individual y lo social
			No se propicia punto de referencia
Creación de asociaciones, clubes y grupos	CAC		

aaa Subcategoría ausente

4.3.1. Facilidad de espacios y recursos

Esta subcategoría, solo arroja un código analítico, reuniones, el cual puede ser visto desde dos perspectivas, por un lado desde la experiencia, las personas de la comunidad han utilizado algunas bibliotecas como la Virgilio Barco para asistir a talleres y charlas. No podría indicarse por esto, que el discurso de la comunidad

hace evidente un uso de los espacios y recursos de la comunidad para socializar, discutir, reunirse, etc.

P5A.E7 es decir hace poco estuve en el ¿foro del círculo de palabra del municipio? En la Virgilio barco

6A.E17 pero si he ido a la Virgilio y es espectacular no simplemente es para investigar, porque allá hemos ido a reuniones, hemos ido a convenciones,

La otra perspectiva desde donde se puede visualizar este código analítico, se presenta desde la imagen y el interés futuro. Para la comunidad si es importante contar con espacios de reunión, de convocatoria y adicionalmente para actividades de tipo cultural como conciertos, obras de teatro, etc.

En general, el concepto de la BP como suministradora de espacios para la convocatoria de la comunidad, presenta referencias en el discurso, aunque como se precisó, no es contundente.

6A.E17...Entonces si sería importante para este sector ya que suba es muy grande, si tuviésemos no que vamos a hacer una obra de teatro, o una danza o van a dar un taller de tal cosa, para uno le despierta el interés de ir a ver, no conozco la de suba pero pues por lo que dicen y por lo que se escucha es como para ir a investigar. Entonces sería chévere una grande y en este sector que este sector es muy grande.

6A.E17una biblioteca ejemplo como la Virgilio, donde se podría, inclusive para el sector hacer reuniones, convocar gente para cualquier cosa, o ejemplo para también una obra de teatro, sería muy importante muy interesante, ahí nos estamos culturizando y seria pues chévere una biblioteca espectacular aquí

Desde los datos cuantitativos, tabla No. 31, los profesionales bibliotecarios consideran en un 56% que las BP si facilitan sus recursos y espacios de manera gratuita para que la comunidad se reúnan de manera autónoma, mientras que un 42% no comparte esta opinión. Al respecto es preciso anotar tal y como ha sucedido alrededor de los datos cuantitativos, la existencia de una tendencia a mantener el discurso teórico alrededor de las BP, alejándose un poco de la situación real del servicios.

Las grandes bibliotecas como Biblored y BLAA, evidentemente realizan dentro del desarrollo de su programación cultural, múltiples charlas, conferencias, talleres y conversatorios en donde se invita a la comunidad en general a participar de los mismos. Pero el suministro de espacios de manera gratuita, para que la comunidad se congrege, se convoque, no es una actividad común y fácil para el ciudadano del común; en las dos instituciones mencionadas se cobra por el alquiler de espacios y ante la solicitud de un espacio de **manera** gratuita se debe surtir un trámite administrativo engorroso y no es común que suceda.

Tabla 31 Facilidad de espacios

11 - Las BP de Bogotá NO facilitan sus recursos y sus espacios de manera gratuita para que la comunidad se reúna, programe actividades autónomamente, cuente con espacios de reunión.	Valores absolutos	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	2	3%
De acuerdo	27	39%
En desacuerdo	18	26%
Totalmente en desacuerdo	21	30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	

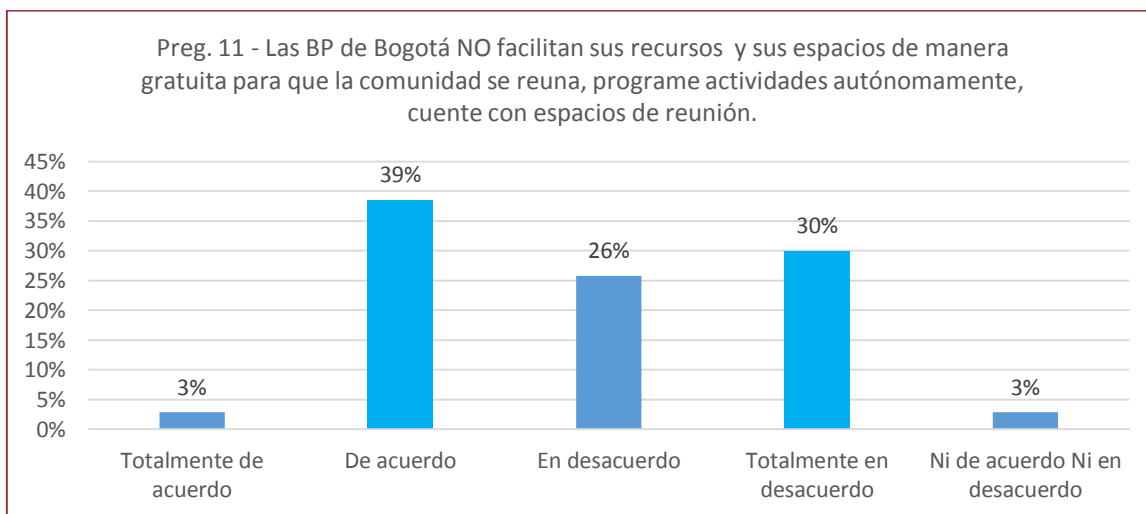


Figura 26 facilidad de espacios

Esta subcategoría se relaciona con las subcategorías DI/ Esparcimiento, DI/Los recursos de la biblioteca y KS/ propiciar puntos de encuentro

4.3.2. Valores, creencias y normas

Este Manifiesto proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano (manifiesto)

Para la comunidad, en esta subcategoría solo se encuentra un solo código analítico, normas y valores. El ciudadano bogotano si interpreta a la BP como una entidad que de alguna manera contribuye a mejorar la cultura ciudadana y a la creación de valores. Esta referencia de la comunidad surge desde la experiencia en algunos casos, como “si me ha cambiado en eso la BP”, como desde el imaginario, desde lo esperado “entonces una buena forma de cambiar la mentalidad”.

La BP se propone como mecanismos desde la generación de valores para disuadir a la juventud sobre problemáticas propias del entorno como la drogadicción. La opinión enunciada por la comunidad se establece desde la lectura y los espacios, es decir, se generan valores para la comunidad en la Biblioteca leyendo y usando sus espacios, tal y como se evidencia en las citas posteriores.

P6.E11: pues yo creo que le serviría a esta comunidad para que los jóvenes o personas se culturicen un poco y pues no se...no hagan lo que hacen... pues tener cultura...que uno no debe votar las cosas...las papeletas al piso o algo así.

P7.E3, Pues no comparto lo que dice el señor, que de pronto tendría que haber una sala para fumadores o que venga acá y venga y lea porque pues sería como contagiar a los demás, de una u otra forma, pues no sé, porque uno ve hacer lo que hacen, pero pues sería como una forma muy abierta y de pronto si va un niño no es el mejor ejemplo, ir a una biblioteca a ver como fumar y después....pues no.

P14.E9. En muchos aspectos, más que todo por urbanidad, por cortesía. Si claro que me ha cambiado en eso la biblioteca publica

P6.E1, lo mismo se vuelve una biblioteca, la biblioteca no es solo el libro... los chinos de 16, 17 de 18 años ¡hey! que estás en la calle, que estás fumando droga, listo, puedes fumar

droga afuera y vienes y te lees un libro, entonces una buena forma de cambiar la mentalidad, nooo,

P6.E1, Cuando uno empieza a darse cuenta que el mundo es más grande que el círculo en donde estamos metidos, porque eso es lo más importante de las bibliotecas, que simplemente lo sacan a uno de ese círculo, porque comúnmente la juventud está metida en ese círculo del barrio Bello Horizonte, o del barrio Country, o del barrio Guacamayas o del Barrio la Victoria, la gente está metida en un círculo, si tú te das cuenta más allá de la esquina, a la casa a las esquinas, de la casa a la esquina, del colegio a la esquina, entonces si uno va ir a una biblioteca, y le dice bueno si usted es vicioso usted es todo lo que quiera, pero vaya, léase un libro en vez de quedarse descubre que África tiene 200 kilómetros de selva virgen

Esta subcategoría se relaciona con las subcategorías DI/Los recursos de la biblioteca y DH/mejoramiento de las condiciones de vida

4.3.3. Propiciar punto de encuentro

“El deterioro de la vida comunitaria en el mundo moderno ha sido objeto de muchos estudios. Una crítica que suele hacerse a la forma de vida contemporánea es que carece de vida pública, debido en parte a la falta de espacio público suficiente. Hay quien cree que la necesidad de recuperar a las comunidades de una privacidad indebida es parte de la lucha por la democracia. Las pautas de vida y de trabajo aumentan el aislamiento y favorecen la alienación social. La pérdida del contacto físico y visual entre las personas reduce su capacidad de respetar las diferencias o de mantener la empatía para el bien común” (Ford, 2002)

Esta subcategoría propuesta de manera inductiva, pretende desde su formulación, establecer una relación entre el ciudadano común de la ciudad de Bogotá y su BP como un lugar de encuentros casuales o propiciados por la misma biblioteca. La participación de esta subcategoría en construcción o consolidación de una sociedad democrática, se justifica desde algunos planteamientos teóricos que emanan desde la misma IFLA, que describe el importante papel que desempeña la biblioteca pública como espacio público y punto de encuentro, sobre todo el caso de las comunidades en que no existen muchos sitios donde pueda reunirse la gente.

Dentro de las estrategias formuladas por Díaz Grau (2004), para generar capital social desde las BP, dice el, que esto debe realizarse creando afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros, un mecanismo propuesto por el mismo autor, sugiere proponer a la comunidad un tema de conversación, un asunto sobre el que opinar, con la intención de provocar relaciones entre los vecinos.

Tal y como se ha contemplado esta subcategoría, la BP es un lugar de encuentro (Ford, 2002) para quienes necesitan estudiar o trabajar a solas, un lugar para pasar el tiempo sin otras obligaciones, un lugar para ver a los amigos y un lugar donde las familias pueden pasar tiempo juntas. La biblioteca ofrece a personas de todas las edades la oportunidad de participar en distintos actos a precios reducidos o a título gratuito.

La tabla No. 32, resume los diferentes códigos analíticos surgidos dentro del discurso de la comunidad y partir de los cuales se describe esta subcategoría.

Tabla 32 Subcategoría puntos de encuentro

Subcategoría	Código	Códigos analíticos
Propiciar puntos de encuentro	PPE	Crear relaciones
		Lo individual y lo social
		No se propicia
		punto de referencia

4.3.3.1. Crear relaciones. Como se apreciaba en la introducción de este aparte, la BP buscar crear relaciones y vínculos dentro de la comunidad y de la misma con la biblioteca. Desde los espacios físicos y el lugar mismo de la BP, la comunidad la considera un lugar en donde se pueden establecer relaciones, compartir con los amigos, se puede conocer gente nueva. Inclusive en alguna parte del discurso, el espacio para compartir y establecer relaciones se sobrepone al espacio de consulta. Esta subcategoría se da desde la experiencia de las personas, en todos los casos

se presenta una forma de discurso que intuye que las personas lo hacen o lo han hecho de esta manera, no se plantea como el “podría ser” y como dato importante, es de las pocas subcategorías que se dan personalizadas, es decir, no es para que otros lo hagan es producto de mi experiencia como usuario de la BP

6A.E12: si no tuviéramos bibliotecas no tendríamos oportunidad de conocer algo nuevo, a veces una biblioteca también puede ser acogedora, un sitio de reunión con los amigos.

P9.E1, Mientras estás sacando el artículo de Internet estás hablando con tu mejor amiga.

P15.E1: Yo digo que sí, inclusive lo utilizan los chicos y las chicas para ir aaa, los novios para ir a charlar y están leyendo un libro y están ahí, o están viendo un video, están ahí

P15.E7. Para nosotros, para mi desde ya es un sitio de conocimiento, es un sitio donde se puede departir, se pueden hacer amistades, entonces hay mucha gente donde encontraron los novios y ahora son un matrimonio, de manera es un lugar de encuentro

P15.E17: si lo que yo decía, cuando tenía que hacer un trabajo, donde más, entonces encontrémos en la biblioteca... entonces llegaba una a la biblioteca y en la biblioteca encontraba uno más personas de otra ciudad de otro lado, entonces ya uno como que, de pronto estaban investigando lo mismo... pues es un encuentro, intercala uno conocimiento, intercala cosas. Es un sitio de encuentro. Yo si estoy de acuerdo

P5A.E9. Yo por lo general voy solo, pero a veces da la casualidad que yo voy solo a una biblioteca y me encuentro con un conocido y compartimos ideas. – ¿es normal eso?- Si claro. Casi siempre se da... Es decir casi siempre se encuentra uno con un conocido y se comparten ideas.

P9.E5 últimamente yo iba a la biblioteca, porque crearon unos espacios, para que los muchachos fueran y se reunieran en una mesa de trabajo 4, 5 o 6 a hacer un proyecto. O hablar de un tema y uno hacer su trabajo de universidad y no iba a consultar libros, yo iba como a un espacio para hacer trabajos

4.3.3.2. Lo individual y lo social. Muchas personas asisten en ocasiones de manera individual, y se acercan la BP con necesidades específicas y puntuales; Bogotá, como las grandes ciudades genera condiciones de inseguridad y aislamiento, nadie habla con nadie, la misma tecnología con todos los recursos que provee condiciona la acción individual y el aislamiento social, fenómeno que se hace evidente también en las BP y desde el discurso de los ciudadanos, “nadie habla con nadie” o “cada uno en la suyo”

P15.E16: hoy en día, lo que yo analizo, es que la gente es como muy apática, como muy metida en sí misma. -¿muy individual?- si muy individual, la gente no se presta como antes, la gente adulta era como más abierta, hoy en día no los muchachos son como muy metidos en sí mismos, como muy apáticos, como que uno no les pregunta, contestan como que no moleste más... eso incide para que no sea un encuentro sino que cada uno va a lo que va y si tú te puedes defender y si pides una ayuda y ya, si entendiste bien si no de malas. Entonces uno más bien se dirige como tal a la persona de la biblioteca y no a los que están en la mesa porque cada uno está metido en su cuento

P15.E14 pero entonces hoy en día por las mismas circunstancias que se están viviendo en la ciudad y en el mundo que tantas personas inescrupulosas se acercan a una persona en busca de una ayuda con otra intención, por hacerle mal, robarlo en fin. Como también decía Lida, como punto de encuentro ya sea para un trabajo, por determinado tema, por una tarea que tengan que hacer en la universidad, el colegio, entonces ahí se puede tomar como un punto de encuentro, pero ya por que las personas determinen encontrarse allá, no creo.

P15.E12: viéndolo desde otro punto de vista también puede ser un punto de encuentro cultural, las personas con similares intereses se encuentran en la biblioteca

La misma comunidad, genera la reflexión alrededor de sobreponer lo social sobre lo individual en las relaciones humanas que se pueden dar dentro de la BP. Esta es, un lugar de reunión e integración, social de la comunidad, para asistir a un evento, para ir en grupo, incluso se asocia con un lugar de visita, “para ver”, equiparándolo con la acción de “vitriear”¹³ en los centros comerciales

P6.E7. La biblioteca aparte de ser un sitio de conocimiento es un sitio de socialización de integración de toda la comunidad, al desarrollo intelectual y las necesidades del país y del mundo, porque es que ahí uno lo que aprende o lo que proyecta no es para uno solo... El hombre no está para vivir solo, el hombre esta para vivir en sociedad...

P15.E3. Como los centros comerciales a los centros comerciales les encanta ir a las personas como, famosamente se dice a vitriear, uno no tiene plata para comprar pero le encanta ir a vitriear.

P15.E7. Son sitios de socialización también, porque yo encuentro por ejemplo un concierto, un recital de poesía, uno generalmente, eso es muy recurrente y por ejemplo usted va a Europa y la gente que siempre tiene como habitáculo las bibliotecas, son gente... y de compartir, es el común de la gente, esa parte es importante y pues yo estuve en Berlín y allá la biblioteca y nosotros nos encontrábamos partes de España y franceses pero encaminados en lo mismo.

P15.E12: y pues muchas veces dejando uno a tras la desconfianza en la gente, puede incluso uno conocer mucha gente que le interese lo mismo que me interesa a mí. De ese modo si podría ser un punto de encuentro

¹³ Vitriear. Ver vitrinas o escaparates comerciales, sin la intención de comprar. Es una actividad frecuente de esparcimiento general en Latinoamérica, sobre todo en los estratos de bajos recursos

4.3.3.3. Punto de referencia. Desde la ubicación estratégica de la BP, se establece un código desde la comunidad, y es el de usar el lugar común como punto de reunión, obedeciendo básicamente al tamaño, majestuosidad, y ubicación estratégica de las BP. Esta referencia sin embargo, se relaciona directamente con las grandes bibliotecas de la ciudad, aquellas que son suficientemente conocidas y pueden permitirse ser centro de ubicación. Así mismo y dentro de las pequeñas bibliotecas, por la actividad a realizar realizada puede ser un punto más de reunión que de encuentro, “nos vamos a encontrar en”

P15.E14: yo pienso que de pronto puede ser un punto de encuentro desde el punto de vista que se quiera mirar, porque es un punto de encuentro por que varias personas quedaron de acuerdo en encontrarse en ese punto

P15.E13: en las bibliotecas públicas aquí de Bogotá, en las grandes yo creo por ejemplo la Virgilio Barco son un punto de encuentro no solo para ir a estudiar, yo he visto ahí que la gente se reúnen en los alrededores, como es muy bonito, hacen grupos. Cualquier evento, cualquier cosa allá se puede reunir la gente. En Tintal también hacen eventos afuera de la biblioteca y en los alrededores entonces no solamente para ir a adquirir conocimientos

P15.E9. Para que vea usted que por lo menos los niños que salen del colegio... y buenos que nos vamos a encontrar en la biblioteca para hacer tal tarea...

4.3.3.4. No se propicia. Desde otra mirada, la comunidad considera que la BP no es un punto de encuentro, tal y como se ha establecido en este código analítico. Sin embargo, la mayoría de las apreciaciones se orientan más hacia la BP como un lugar para encontrarse, como se definía en el ítem anterior, como un punto de referencia. No se establece en algunos casos como una acción predeterminada, pero seguidamente se contempla la posibilidad de generar relaciones y encuentros.

P15.E3: Como punto de encuentro, no, me parece que, nooo, pues un punto de encuentra pues uno va como por el trabajo y ya, pero como por sociabilidad no.

P15.E6. No a mí me parece que cada cual va a lo que va - fíjense que al principio decían que era un sitio como de reunión, de encontrarse

P15.E8. Pues a mí no me suena, porque siempre que me voy a encontrar con mis amigos me voy a encontrar allá a la cantina. Menos en una biblioteca

P15.E6. De verse por casualidad no punto de encuentro. Es por casualidad que se encuentran, no es un lugar con ese propósito, por que como usted dice hay otros sitios para encontrarse con las amistades y ahí cada cual va en su cuento

P15.E12: que sea un punto de encuentro hasta donde uno lo quiera volver punto de encuentro, si es determinado si usted se pone de acuerdo con ciertas personas, es un trabajo grupal todos estamos interesados en lo mismo, entonces no vemos allá siempre, pero lo que dice Cecilia también es cierto, el que no se conoce con la otra persona y ahorita que el mundo nos obliga a ser tan apáticos, a desconfiar de la gente, ha no, no le hablo, entonces cada uno en su cuento y ya, los que van conmigo van conmigo y el resto aparte. – Pero se dice que la BP es un punto de encuentro de la comunidad ¿tú crees que eso es cierto? No

Uno de los conceptos que se insinuaba al iniciar esta subcategoría y contemplado dentro del contexto teórico que enmarca esta investigación, incluía, la BP como punto de encuentro no solo físico sino virtual, entendiendo que las comunidades no solo se encuentran y comparten, generan relaciones, conocen nuevas personas desde lo físico. Por el contrario, la socialización, especialmente en los jóvenes, se está dando a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Salvo la mención en la subcategoría DI/ accesibilidad física y virtual en donde la comunidad recomendaba que las BP deberían tener un portal virtual, no se encuentra otra mención en el discurso que sugiera un acercamiento en la representación hacia las BP como punto de encuentro virtual.

Las grandes BP de la ciudad, hablando de las seis o siete que pueden considerarse centrales, se realizan frecuentemente y hacen parte de su programación las conferencias, talleres, clubes, exposiciones de arte, conciertos, etc. que pueden entenderse como estrategias de la biblioteca que al final propician el encuentro de las personas alrededor de un interés común y que seguramente consolidan el concepto de punto de encuentro. Sin embargo, es necesario recordar que no se está evaluando los servicios de las BP, más bien, es cómo la comunidad las tiene representadas desde lo individual y lo social.

Esta subcategoría se relaciona con las subcategorías, DI/ Apropiación de la biblioteca, DI/Accesibilidad física y virtual y KI/facilidad de espacios y recursos

4.3.4. Creación de asociaciones, clubes y grupos

Uno de los elementos consecuentes de una sociedad democrática, es la organización autónoma de sus miembros para generar relaciones y mecanismos de participación en el desarrollo y/o ejercicio de una ciudadanía saludable. En la medida que la comunidad genera agrupaciones que le permitan desarrollar relaciones de integración y comunicación; desarrollo humano para sus miembros llámese sociales, culturales, deportivas o literarias; participación política como pertenencia a un partido o grupo político o participación social en sus decisiones de convivencia como comités de salud, ambientales, juntas de acción comunal, etc. Está generando capital social, por esta razón, se mencionaba en un aparte anterior que el capital social más que una condición de una ciudad democrática es una consecuencia.

De acuerdo con lo anterior, es evidente que la BP debe participar intensamente en la generación de capital social e su comunidad, no solo facilitando sus espacios, sino promoviendo la generación de estas formas de organización y lo que es más importante participando activamente de las mismas.

En algún aparte de las directrices de la IFLA, se menciona la necesidad para las BP de trabajar con grupos literarios y culturales de adultos y niños y participar en las actividades de entidades locales. Díaz Grau (2004) es más concreto, cuando comenta una de las estrategias mencionadas para generar capital social al hablar de la responsabilidad de la BP para impulsar la emergencia de asociaciones como los clubes de lectura literarios

Desde los profesionales bibliotecarios, en la información cuantitativa, el 86% de los mismos considera, estando de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que las BP de Bogotá si promueven, facilitan y permiten a su comunidad la creación de clubes de lectura, deportivos, sociales, culturales, etc., frente a un 8% que está en desacuerdo.

El tipo de agrupación más popular y extendida en las BP en general, son los clubes de lectura. En una de las citas de Díaz Grau menciona como en la ciudad de Guadalajara (España), una ciudad con 84.000 habitantes aproximadamente, se llegó en el año 2002 ha reunir 17 grupos semanalmente. Bogotá una ciudad con aproximadamente 7 millones de habitantes, 140 bibliotecas públicas, de las cuales realmente operan de manera eficiente 18, se cuenta con aproximadamente 120 actividades de promoción de lectura como clubes, hora del cuento, encuentro con escritores, etc. En Biblored se este dato corresponde a las 19 bibliotecas de la Red, en donde son 19 actividades que se realizan en diferentes bibliotecas.

El dato sugiere que los bibliotecarios hablan específicamente por sus bibliotecas y hay un desconocimiento general de lo que pasa en el resto de BP de la ciudad.

Desde el discurso de la comunidad no existe ninguna referencia que pueda asociarse con este tipo de actividades y con la participación e la BP en las mismas, en otras palabras esta subcategoría es ausente dentro del a RS de la BP como agente democratizador

Tabla 33 Creación de clubes y asociaciones sociales

12 - La BP SI promueve, facilita y permite a su comunidad la creación de clubes de lectura, clubes deportivos, sociales, actividades culturales, asociaciones para el beneficio de la misma comunidad, grupos culturales y sociales, etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	43%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	

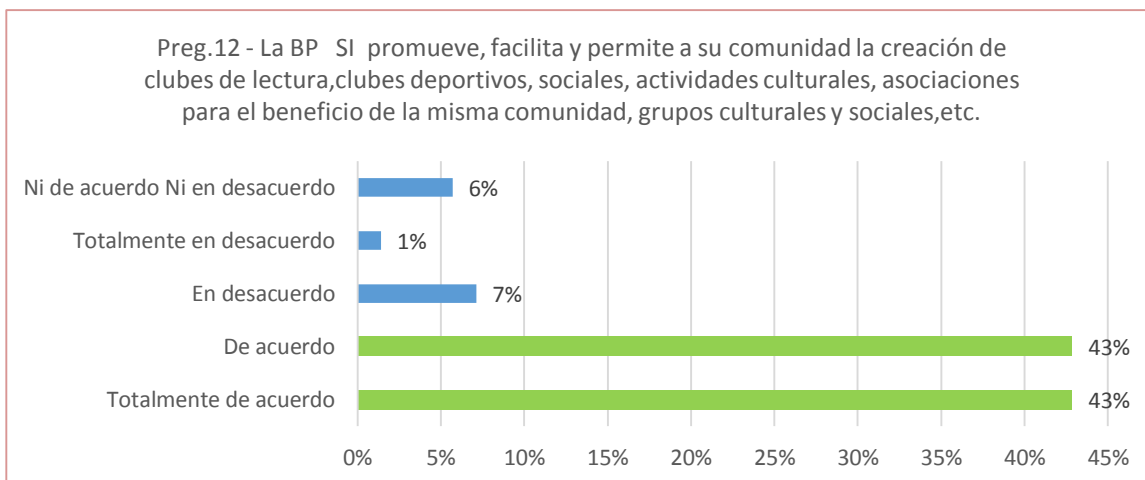


Figura 27 Creación de clubes y asociaciones sociales

Esta subcategoría se relaciona con al subcategoría DI/Los recursos de la biblioteca

4.4. DESARROLLO HUMANO

En el contexto teórico de la investigación, se abordó el concepto básico de desarrollo humano, indicando que va más adelante de la formación de competencias (mejoramiento de salud, el conocimiento y las habilidades), contempla el uso que las personas hacen de sus potencialidades, en actividades culturales, productivas, recreativas, sociales y políticas (Departametro Nacional de planeación. DNP (Colombia), 2003). Para continuar en su relación con la democracia, tema que nos ocupa, recurrimos a la UNESCO (Boutros-Ghali, 2003) de donde podemos parafrasear que la democracia y el desarrollo son complementarios y se refuerzan mutuamente. El vínculo es fuerte en cuanto surge de las aspiraciones de las personas y los pueblos y de los derechos que se les reconocen.

Desde la IFLA, en sus directrices, citadas recurrentemente en este análisis, se precisa que los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de

entretenimiento y ocio. Se ha entendido en este trabajo que el desarrollo humano, contempla el perfeccionamiento personal. Gómez Hernández (1998), recurriendo a documentos y autores como el manifiesto de la Unesco, McClure y Thorhauge, refiriéndose a los propósitos de la BP, plantea varias recomendaciones para esta institución, de los cuales vamos a tomar los pertinentes a este capítulo.

Dice Gómez que las BP deben: ser un espacio que posibilite la reunión o encuentro de colectivos, personas diversas, etc. La biblioteca representa y debe ayudar a consolidar la convivencia, la tolerancia, el diálogo y la interculturalidad.

Colaborar con el sistema educativo, con los centros escolares, y ofrecer oportunidades de educación permanente, formación para toda la vida de acuerdo con el manifiesto de la IFLA, la biblioteca es un medio más de formación autónomo y no reglado, complementario del resto de la oferta formativa.

Facilitar el acceso a las más diversas manifestaciones artísticas, e incluso posibilitar directamente actividades culturales y estéticas de sus ciudadanos.

Conservar el pasado, la cultura, la historia, las producciones intelectuales de los hombres y salvaguardar la identidad cultural en un mundo en rápida evolución. Las BP son el mecanismo de interacción entre la cultura local y la aldea global

Proporcionar asesoramiento, orientación, e información para y sobre la comunidad elaborada por la propia biblioteca, ayudando a fomentar conocimientos y valores, la generación de actividad cultural, etc.

Crear, apoyar y consolidar los hábitos de lectura. La lectura es un medio de placer y estímulo de la imaginación y la creatividad en los niños y jóvenes desde los primeros años.

Las Directrices (2001) puntualizan sobre dos aspectos esenciales dentro de esta categoría de desarrollo humano y de cierta manera contextualizan la aparición de diferentes subcategorías aunándolo a los comentarios de Gómez Hernández, así: Es importante para la mejora de los seres humanos, tener la oportunidad de desarrollar la creatividad personal y de perseguir nuevos intereses. Para lograrlo, la gente necesita tener acceso al conocimiento y a las obras de la imaginación. La BP puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar. Así mismo, dicen las directrices que la BP puede también hacer una contribución fundamental al progreso social y económico de la comunidad, ofreciendo información a sus miembros por ejemplo sobre educación elemental de adultos, programas de sensibilización frente al SIDA, etc.

La creación de esta categoría pretende ir más adelante, del mero suministro de información y es la oferta de sus espacios y servicios que contribuyan al desarrollo de las personas individual y colectivamente y por tanto se está en esta misma línea aportando al desarrollo socio-económico y cultural de la comunidad, en otras palabras se está contribuyendo a la construcción de una sociedad democrática y desarrollada.

Las relaciones lógicas presentadas en esta categoría, se presentan en la figura No. 28, la tabla No. 34 muestra las subcategorías y códigos analíticos resultantes del discurso de la comunidad bogotana, frente al desarrollo humano y su relación con la BP

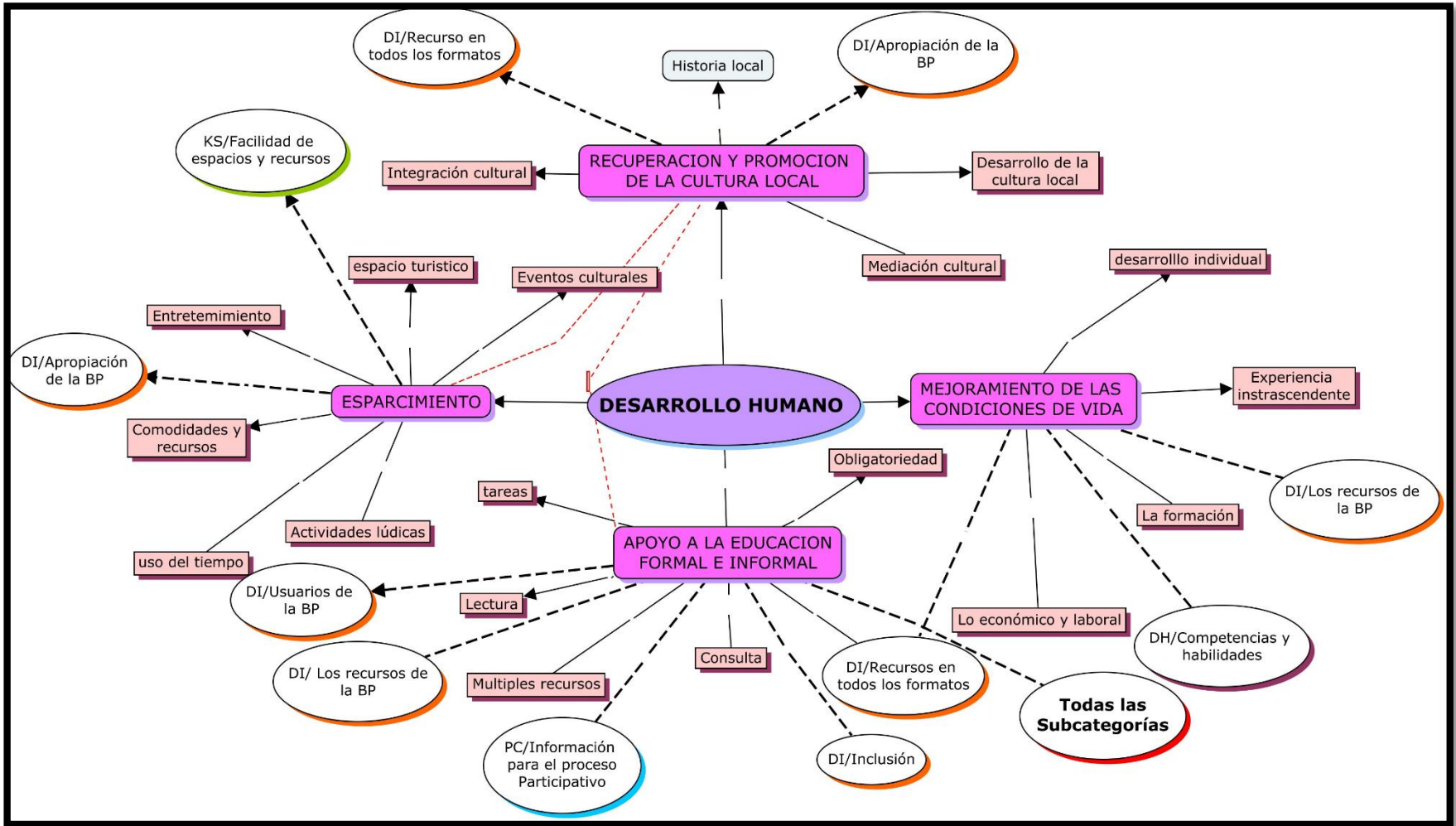


Figura 28 Categoría Desarrollo humano

Tabla 34 Categoría Desarrollo Humano

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CODIGO	CODIGOS ANALÍTICOS
DESARROLLO HUMANO (DH)	Competencias y habilidades	CHB	
	Recuperación y promoción de la cultura local*	CUL	Desarrollo cultural local
			Historia local
			Integración cultural
			Mediación cultural
	Mejoramiento de las condiciones de vida. (salud, vivienda, empleo)	CON	Desarrollo individual
			experiencia intrascendente
			La formación
			Lo laboral
	Apoyo a la educación formal e informal	EDU	Obligatoriedad
			Consulta
			Lectura
			Múltiples recursos
			Tareas
	Esparcimiento*	ESP	Actividades lúdicas
			Comodidades y recursos
Entretención			
Espacio turístico			
eventos culturales			
Uso del tiempo			

* Subcategorías, creadas en la etapa de categorización y análisis de la información.

~~aaa~~ Subcategoría ausente

4.4.1. Competencias y habilidades

En la subcategoría DI/Los recursos de la biblioteca, se interpretaron algunos apartes del discurso de la comunidad, en donde se sugería que la BP tuviese asesores o capacitadores para poder desarrollar algunos talentos como la danza, la pintura, el teatro, etc. Ésta subcategoría se relacionó más con actividades de esparcimiento que con el desarrollo mismo de habilidades y competencias para el desarrollo humano. Desde la BP, vista por la comunidad, no se identifican acciones, programas o servicios que tengan relación alguna con el desarrollo de competencia y

habilidades que contribuyan a un mejor desarrollo de las personas. Esta pregunta, se elevó a los profesionales bibliotecarios, tabla No. 35, en donde un 94% de los mismo, consideró que desde la BP la comunidad si puede afianzar y desarrollar habilidades culturales, artísticas y laborales. Se entiende este nivel de respuesta en la medida que la pregunta es más general a los propósitos de esta subcategoría, es decir, desde la información, los servicios de consulta y la lectura, se desarrollan competencias y habilidades, respuestas que se abordaron en otras subcategorías como esparcimiento, apoyo a la educación, conocimiento de los recursos de la biblioteca, etc. En este sentido la pregunta, no permite contrastar ni enriquecer de la mejor manera esta interpretación de los datos cualitativos.

Tabla 35 Competencias y habilidades

13 - Desde la BP la comunidad SI puede afianzar y desarrollar diferentes competencias y habilidades que contribuyen a un mejor desarrollo humano. Habilidades culturales, artísticas, laborales,	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	53%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	

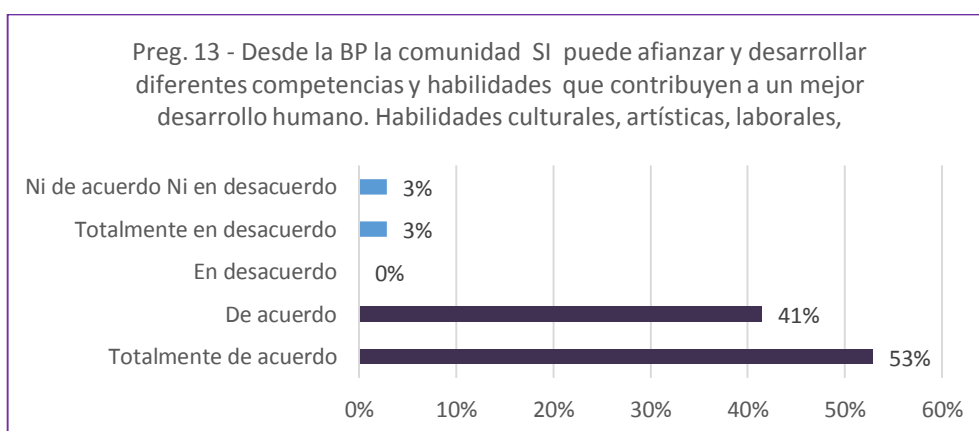


Figura 29 Competencias y habilidades

4.4.2. Recuperación y promoción de la cultura local

Recuperar la cultura local de las comunidades, hablese del barrio, la localidad, la región, etc. es una obligación de la BP, en la medida que es el único recurso con que cuenta la comunidad de recuperación de la memoria y de la historia propia. En ese mismo orden es su responsabilidad actuar como un intermediario, un catalizador o si se quiere como un promotor entre las culturas locales y la aldea global, como lo mencionaba con anterioridad Gómez Hernández. En este contexto se habla de las culturas locales, haciendo referencia a las diferentes manifestaciones artísticas, sociales, ancestrales, autóctonas, etc. Los códigos analíticos resultados de esta subcategoría emergente, se presentan en la tabla No. 36.

Tabla 36 Recuperación y promoción de la cultura local

Subcategoría	Código	Código analítico
Recuperación y promoción de la cultura local*	CUL	Desarrollo cultural local
		Historia local
		Integración cultural
		Mediación cultural

*Subcategorías emergentes

4.4.2.1. Desarrollo cultura local. Desde el imaginario del ciudadano común bogotano, entendido como el deber ser, la comunidad considera a la BP como el lugar propicio para el desarrollo de esas culturas de lo local, en donde se promuevan, se exponga y se socialicen actividades como el grafiti, los bailes y actividades ancestrales como el taquear tabaco.

P8.E1 exposición de los grafiteros de aquí, de ciudad Bolívar, ee bailes de la zona andina, de las señoras, de las abuelitas, aquí de la localidad de Guata, conferencia de cómo hacer diferentes personajes de la vida pública que llega y hablan y dicen pues bueno

P9.E7. ¿Porque en ninguna biblioteca se puede taquiar tabaco? si hay estos círculos a campo abierto nosotros los abuelos taquiamos¹⁴ tabaco. Pero en ninguna de las bibliotecas públicas se puede hacer eso.

Dentro de este código, se contempla la promoción de la cultura local, por un lado permitiéndole el acercamiento a las fuentes y a las diferentes culturas del mundo que contribuya al desarrollo individual y colectivo de la comunidad, como se verá en el código de historia local y por otro lado convertirse en una ventana para compartir la riqueza y la identidad cultural de la comunidad en sus diferentes manifestaciones. La BP desde sus espacios permite el lugar de encuentro para las prácticas culturales. De tal forma, la promoción y desarrollo cultural es un servicio demandado por la comunidad desde la BP

P7A.E17: pues yo digo que de pronto también, pues que dentro de la planta física como tal, hayan programas específicos, ejemplo, si hay teatro, una obra de teatro como para ir en familia o una obra de teatro para los niños, como cosas específicas,

P7A.E17 Que al igual si no la promocionan, pues nada que ver no sabemos, pero ejemplo, que la promoción no, que va a haber una obra de teatro a tal hora para parejas... entonces ya uno sabe, muestra el interés, saca uno el tiempo un fin de semana porque obviamente los que trabajamos nos queda tiempo escasamente los fin de semana, incluso por las noches por la tarde. Más que la planta física como tal, que nos muestre el interés de poder ir.

4.4.2.2. Historia local. La BP de acuerdo con la comunidad, hace evidente esa función de recuperar la historia local, en este caso de los barrios, de las localidades, más aún cuando la conformación de los mismos es diversa y agrupa diferentes culturas regionales del país. Este discurso del ciudadano es plenamente coincidente con los planteamientos teóricos de la función de las BP, discurso que surge desde una necesidad de las personas, ante el crecimiento, el poblamiento y la inmigración en sus áreas de vivienda

P6.E3. Para una comunidad, pues serviría, pues, como para fomentar si una comunidad se acerca y se supone que debe haber una información pues acerca como de la localidad, reprocesando que se dice, pero pues que nosotros no usamos, ni averiguamos donde vivimos, o sea, debería servir para eso

¹⁴ Armar cigarrillo de con hoja de tabaco, la forma correcta de escribirlos es taquear

P6.E3, para documentarse pues de lo que uno necesita, para buscar información pues a cerca de pronto de esta localidad, porque ¿qué queda acá?

P7.E5. Pienso que la biblioteca pública, se debería utilizar, como parte integral de la formación, no solo del estudiante sino de la comunidad, como decía aquí Sandra, si hay biblioteca pública en la localidad, de lo primero que uno debería preocuparse es de que la gente esté enterada de cómo surgió esta localidad, por ejemplo aquí en la localidad cuarta, San Cristóbal, deberíamos saber que nosotros somos barrio de inmigrantes, inmigrantes, boyacenses, tolimenses, de todo el país, últimamente somos barrios de desplazados, porque están llegando gente de desplazados de todo el país, de Tumaco, de por allá de donde uno menos se imagina,

4.4.2.3. Integración cultural. En el párrafo anterior se mencionaba la necesidad de recuperar las costumbres y la cultura de las localidades en la medida que las migraciones producto del desplazamiento del cual ha sido objeto el país a través de su historia en los últimos 60 años. En este aparte se hace totalmente visible la necesidad de la comunidad de contar con una BP totalmente pluricultural y que responda a las necesidades, en este caso, de recuperación y divulgación cultural, de esa riqueza cultural proveniente de todas las regiones del país. En este punto, es indispensable precisar que la población bogotana en alto porcentaje, recibe la mayor tasa de desplazamiento forzado del país proveniente de la violencia social y política de los años 40 y de la violencia del narcotráfico de los años 80 del siglo pasado.

P7.E1 La gente aquí es pluricultural, usted en una misma cuadra encuentra, una familia costeña, está la familia boyacense, están los tolimenses, están los santandereanos, tenemos una pequeña Colombia en una cuadra, entonces yo pienso que la biblioteca debe ser pluricultural,

4.4.2.4. Mediación cultural. Este código analítico, recoge de la mejor manera, la función esperada de la BP en términos teóricos y en este caso coincidente con la representación que tiene la comunidad bogotana, El ciudadano espera de la BP que haga de mediadora entre las culturas universales y las locales, en la recuperación de documentos y tradiciones en diferentes formatos, como archivos en este caso puntual. De manera especial y reiterada la comunidad hace referencia a la

recuperación de las tradiciones indígenas de nuestro país– y a la necesidad de recuperarlas para la misma comunidad :

P1.E9 ... y eso llama la atención a la gente con el fin la gente ir adquiriendo muchas clases de cultura y también se hace con el fin de comparar la cultura nuestra con la cultura de otros países; las culturas actuales con las culturas antiguas, por ejemplo lo que se estaba hablando hace algunos momentos, de la cultura de los mayas, de Alejandría... esa la cultura Alejandría, pues en si casi todas las culturas tienen algo en común y a pesar de que tienen algo en común, también tienen sus diferencias.

P7. E1 pero adecuada a la gente que vive acá, o sea, si yo tengo conocimiento general, sí, pero debo tener también conocimiento particular, que no sea tampoco, solo del libro, biblioteca, que sea archivo de libros pero que se actualice, se modernice con la actualidad, que haya videoteca, que haya escuelas de teatro,

E6. Los talleres me parecen muy importantes, sobre todo para lo que usted estaba hablando antes de las culturas indígenas de ese tesoro que tenemos ahí quieto, entonces darlo a conocer a toda la comunidad, hacer talleres sobre eso.

P11A.E7. Bueno en el caso mío si, por mi trabajo con las comunidades sí. Porque nosotros citamos comunidad muisca, comunidad tugu y las citamos allí y hacemos los coros también-

P15.E7. Aunque yo lo veo desde otro ángulo pues como estoy tan metido en la cultura, hace falta, porque es que la enseñanza para nuestros niños era lúdica no era estrictamente con un patrón severo y metido en 4 paredes, no si no que era a campo traviesa pero si encontrábamos que por ejemplo el pata-pata o la rayuela es el conocimiento de las matemáticas del muisca y era bueno que se conociera otra vez ese compendio e instaurarlos en bibliotecas pero en el piso jugando, porque así era como nos enseñaban a nosotros. Por ejemplo ¿qué es el turmequé, entonces tener ese conocimiento qué es realmente el turmequé? Y

Puede decirse que esta subcategoría es de las más claras en su apreciación por parte de la comunidad y una de las más coincidentes entre los preceptos teóricos de los expertos y la representación del ciudadano. Se relaciona con otras subcategorías como: DI/Recursos en todos los formatos, DH/Esparcimiento, DH/apoyo a la educación formal e informal y DI/Apropiación de la biblioteca

4.4.2. Mejoramiento de las condiciones de vida

La subcategoría de mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, se orienta específicamente al ser individual; en otras palabras, a la representación que desde lo individual, ya no desde lo social, representa la BP, cómo desde esa

experiencia personal, desde su conocimiento o su imaginario ha contribuido o considera que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. La subcategoría, tal y como se planteó de manera inductiva involucra un mejoramiento en la calidad de vida desde la salud, el transporte, las condiciones socioeconómicas y laborales, el proceso formativo, el desarrollo psico-social, etc.

La subcategoría condujo tan solo a cuatro códigos analíticos que se presentan en la tabla No. 37 y que sirven de referencia para describir como la BP es percibida por la comunidad. Desde la recuperación de la información cuantitativa cuenta con resultados proporcionados por los profesionales bibliotecarios de las más importantes BP de la ciudad.

Tabla 37 Condiciones de vida

Subcategoría	Código	Código analítico
Mejoramiento de las condiciones de vida. (salud, vivienda, empleo)	CON	Desarrollo individual
		experiencia intrascendente
		La formación
		En lo económico y laboral

4.4.2.1. Desarrollo individual. Desde este código la BP ha fortalecido el desarrollo de las personas contribuyendo a un mejoramiento de sus condiciones de vida desde los procesos culturales e intelectuales, hasta los aspectos psico sociales como el estrés y el des-aburrimiento, para el uso del tiempo libre y para crecer como ser humano.

Dentro de las relaciones sociales al interior de la familia, se evidencia que la BP ha tenido alguna influencia positiva, en la medida que ha permitido actuar como agente externo motivador de la lectura, la permanencia de los comportamientos lectores a través de la biblioteca se han transferido a otras generaciones

P14.E9. En muchos aspectos, más que todo por urbanidad, por cortesía. Si claro que me ha cambiado en eso la biblioteca publica

P14.E16: si claro, como decía yo me voy más atrás, cuando yo necesitaba investigar no había Internet, pues que hacíamos vámonos para la biblioteca, claro muchísimo, para crecer intelectualmente muchísimo, si yo me voy y retrocedo hacia atrás a mí me sirvió muchísimo.

P14.E12: a mí me ha servido para aprender cosas nuevas, muchas cosas que a veces uno no tenía ni idea que sucedían, me ha servido para incentivarle la lectura a mi hija, ella es de las que piden que le lean, porque le parece agradable estar en una biblioteca viendo tantos libros con dibujitos, con cositas entonces a mí me ha servido, en mi vida me ha ayudado para eso, para darle una semillita de lectura a mi hija.

P14.E13: pues culturalmente si me ha cambiado bastante, igual allá en el colegio las investigaciones y todo he hecho por allá algunos cursos que tocaba ir a averiguar entonces yo creo que a nivel personal si me ha mejorado, me ha servido mucho la biblioteca

P14.E17 Entrevistador. Entonces tú usas la biblioteca como parte de actualización de tu trabajo...De mi trabajo y para des-estresarme, para leer, para todo, me gusta la yoga, me gusta todo eso entonces veo.

4.4.4.2. La formación. Desde este código, es evidente y predecible el que la BP haya contribuido en los procesos de formación personal, como ser humano y de alguna manera a puesto recursos en las personas que permiten su transformación. También es muy concreta la comunidad, cuando dentro de su valoración menciona que la BP le ha ayudado en su proyecto de vida, la BP contribuyó al descubrimiento y desarrollo de oficios y como refugio, como un lugar protector que le permite a la persona apoyarse en momentos difíciles de su vida. Así mismo y ya no desde la BP sino desde la lectura, la influencia en el pensamiento y en el proyecto de vida se da como una manifestación clara y precisa por parte de miembros de la comunidad. Es decir, la BP si tiene un impacto en la vida de las personas, por supuesto de aquellos que han sido usuarios de la misma.

P14.E5: Me ha ayudado, no me ha cambiado, me ha complementado, no me ha cambiado nada, porque yo digo que los conocimientos le ayudan es a uno a formarse, si, y como a ver un espacio de pronto de pensar en qué hacer en el tiempo libre, o sea a veces estoy desprogramado, quería ir a ver futbol y no pude ir, quería hacer deporte y no pude ir, tengo un tiempo y me voy a la BLAA, a buscar un libro

P14.E1, eeeh si, un día leyendo un libro de filosofía, estaba leyendo un libro precisamente de la segunda guerra mundial, yo vivo apasionado por ese tema. Estaba leyendo un libro de filosofía en la Luis ángel Arango, salí de la universidad superdespachado aburrido de mi profesión mamado no quería volver a esa universidad para nada, y un día leí un libro y en ese libro de filosofía salía precisamente un cuento que decía que primero está la

paciencia que la vocación que es más importante, cambió tanto mi vida que yo estudie derecho y ahora soy mecánico

P14.E7. En todo, en todo porque yo creo que fui una de las personas que más desprotegido estuve en la niñez y para mí el único abrigo era la biblioteca y abierta al conocimiento, porque era difícil en mi época, en un hogar humilde tener un estudio continuado, entonces básicamente yo hice hasta tercero de primaria lo normal, pero yo llegaba también a trabajar, pero en ese lapso yo me iba a estudiar a las bibliotecas, entonces ahí encontré caminos, a la par de muchos oficios, por eso yo desarrolle pues ciertas capacidades como es la terapia física, la terapia ocupacional

4.4.2.3. En lo económico y laboral. El desarrollo de competencias laborales, cada día se vuelve más exigente, dice Martínez González (1998), hace algunos años era suficiente saber leer y escribir y las cuatro reglas para tener un papel relativamente digno en la mayoría de los entornos sociales, hoy es preciso entender los formularios de la administración, quizás saber manejar un automóvil, algo de informática entre muchas cosas más. Y cada vez se nos quedan más pronto viejos los conocimientos y, en cualquier profesión, hay que actualizarse una y otra vez a lo largo de la vida laboral.

Dice el mismo autor que la BP tiene una función de integración e inclusión social desde esta necesidad y la comunidad de Bogotá, así lo interpreta la comunidad bogotana cuando identifica un impacto de la BP en el desarrollo económico y laboral del ciudadano común, permitiéndole mejorar sus competencias, sus destrezas y sus procesos. Experiencias desde lo casual, desde la consulta y los recursos que la comunidad ha encontrado en las bibliotecas, pero no se menciona ni se infiere que se haya recurrido o contado con algún servicio de asesoría, apoyo, asistencia, servicio de clasificados, etc.

6A.E14 entonces si una biblioteca pública le brinda esa oportunidad a una persona de bajos recursos para que ellos vayan a investigar, vayan adquiriendo conocimientos eso es productivo tanto para la localidad como para la ciudad porque vamos a ir creciendo tanto en el desarrollo intelectual como económico

P14.E17: a mí ahora en el momento también me sirve porque me gusta leer, no tengo la economía para andar comprando las revistas de la moda y todo entonces voy y me actualiza, me encanta porque yo trabajo en mi medio de confección entonces yo me voy para la biblioteca y allá consigo desde el periódico del día hasta las revistas, todas las revistas del mes, entonces yo...

P14. E17 Miro y como crecimiento personal, crecimiento económico y laboral en mi campo de trabajo, lo hago y estoy como al tanto en mi trabajo

4.4.2.4. Experiencia intrascendente. También es cierto que dentro de las referencias experienciales de la comunidad, la BP no haya tenido absolutamente ninguna implicación, ni proceso de transformación, apoyo o ayuda. Aunque no es un estudio cuantitativo, vale la pena acotar, como el 38% de las personas que hicieron parte de los grupos de discusión, arrojaron esta cualificación. Se puede relacionar, con el no uso de la BP, la relación biblioteca educación en donde si la persona no es o no ha sido estudiante, no siente que la BP le haya cambiado en algo su vida, ha dejado de ser usuarios hace mucho tiempo, o simplemente el uso y relación que ha tendido con la BP no ha sido preponderante

P14.E3. Pues ahí, lo digo por otras personas, pero por mí, pero a mí la verdad no me ha cambiado en nada

P14.E8. No en ninguno

P14.E14: no porque no he asistido

Como puede percibirse en el discurso integral de la comunidad, no existe ninguna referencia por parte de esta, sobre como la BP intermedia o asiste a la comunidad buscando mejorar la calidad de vida del ciudadano bogotano desde variables, tan neurálgicas y pertinentes para su entorno, como la condición de la salud en donde el país y la ciudad se encuentran inmersos en una compleja problemática sobre las entidades prestadoras de los servicios de salud (IPS, EPS) o la asistencia para el empleo en una ciudad que rodea el 9% de desempleo, sin contar en esta cifra el empleo informal. Así mismo, las complicaciones en el transporte y la movilidad, en donde la mayor preocupación de los ciudadanos bogotanos según el último sondeo de opinión es el sistema de transporte y la congestión vehicular en la ciudad, (2015) etc.

En la información cuantitativa tomada como referente de comparación y enriquecimiento del análisis, presentados en la tabla No.38, existen opiniones

balanceadas entre quienes si consideran que las BP de Bogota contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con 48% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) y quienes consideran que las BP de Bogota no contribuyen a esta tarea con un 42%. La interpretación de los datos sugiere que las BP no hacen presencia en aspectos como la salud, el empleo, los servicios públicos, el transporte, es decir las problemáticas de la cotidianidad de las personas que determinan de una u otra forma las condiciones de calidad de vida.

Tabla 38 Mejoramiento condiciones de vida de la comunidad

14 - Las personas de la comunidad SI pueden mejorar de alguna manera sus condiciones de vida como: mejoramiento de su vivienda, la salud, el empleo a través y/o desde la Biblioteca. Comunicados, talleres, bolsa de empleo, conferencias, servicios públicos.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	24	34%
En desacuerdo	27	39%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	10%
Total	70	

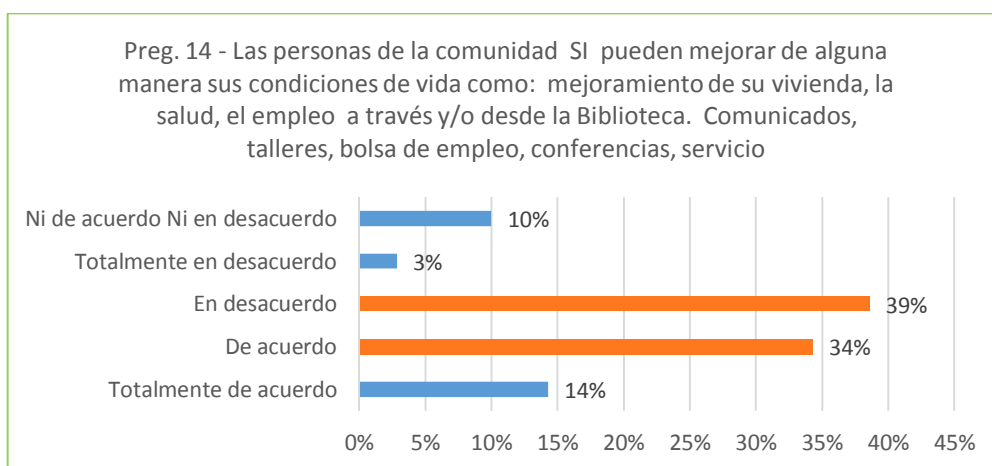


Figura 30 Mejoramiento condiciones de vida de la comunidad

4.4.3. Apoyo a la educación formal e informal

Puede decirse que esta es la subcategoría central de la representación que tienen los ciudadanos de la BP, no tanto por la importancia o no de esta variable, sino por el discurso en su conjunto. Esta subcategoría, fácilmente puede presentar relaciones con todas las demás subcategorías en la medida que aparece en las diferentes menciones referidas a los usuarios de tipo académico, al tipo de información que se brinda y debe brindar a la comunidad, las razones de su existencia, etc. aparecen en todas las subcategorías.

“Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.”
(IFLA/UNESCO, 1994)

Las Directrices de la IFLA son muy claras cuando indican que la BP es una entidad a disposición de todo el mundo, que brinda acceso al conocimiento tanto en formato impreso como de otro tipo para respaldar la educación escolar y extraescolar.

La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización, elemento fundamental de la educación y el conocimiento y de la utilización de las bibliotecas y los servicios informativos (IFLA/UNESCO, 2001). La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones. En la subcategoría de DI/Inclusión, se mencionó como el único público contemplado directamente como incluyente en el discurso de la comunidad, eran las personas analfabetas, dicho de otra manera la finalidad de la BP de alfabetización es clara, directa y evidente desde el discurso de la comunidad

Gómez Hernández, propone refiriéndose a la función educativa de la BP, que:

“la biblioteca pública no es solo “de apoyo” o “auxiliar” de las instituciones de educación formal en sus diferentes etapas, sino una parte “esencial” de su misión. A veces, en la práctica diaria las bibliotecas se han ceñido a esa

dimensión de “ayuda”, ante la realidad de que muchos usuarios acuden a estudiar exámenes, o a realizar trabajos y pequeñas investigaciones que forman parte de su currículo para obtener una titulación de un colegio, un instituto o la Universidad, cubriendo una labor subsidiaria de las carencias de las bibliotecas escolares. No queremos decir que no sea importante esa labor de apoyo, soporte, punto de acceso o facilitadora de recursos para la etapa de educación formal, sino insistir en que se puede y se debe ir más allá” (Gomez Hernandez J. A., 2004)

De alguna manera, ese concepto de Gómez, es el que se hace evidente en la representación de la comunidad. La subcategoría, dio como resultado los códigos analíticos resumidos en la tabla No. 39 a partir de los cuales se ordena la interpretación de la misma.

Tabla 39 Apoyo a la educación formal e informal

<i>Subcategoría</i>	Código	Códigos analíticos
<i>Apoyo a la educación formal e informal</i>	EDU	Obligatoriedad
		Consulta
		Lectura
		Múltiples recursos
		Tareas

4.4.3.1. Obligatoriedad. El desarrollo y la pertinencia del as BP en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con las precisiones de la comunidad, primero son responsabilidad del sistema educativo, en la medida que BP es para los niños y escolares y la mala calidad del sistema conduce de acuerdo con esto en la presencia de la BP. En otro sentido, la asistencia y el desarrollo de la BP debe ser obligatorio, también para los niños, ellos, deben ser obligados a ir a la BP, a leer y a adquirir conocimiento. La relación establecida por la comunidad entre la BP y la institución educativa es de carácter imperativo, trasladándole de manera soterrada la responsabilidad a los colegios e instituciones educativas y asignándoles a los escolares la categoría de los principales usuarios de la BP

P6.E1 si cogiéramos a los alumnos de los colegios y vamos a ir todos a la biblioteca y vamos a tener que sacar un libro y...

P6.E1. Ahí es cuando uno empieza a rozar con el problema social, del problema de la educación, el problema de la educación aquí en Colombia es supremamente grande, pues la educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer,

P8.E3 no igual pues sería como en el colegio, o sea que a los niños desde chiquitos o sea los obliguen como que sea obligatorio en el colegio porque uno funciona generalmente.

P11A.E14: yo también estoy de acuerdo con Lida, porque los que más se benefician son la comunidad estudiantil. Por qué motivo, porque pues a ellos de una u otra forma los llevan de manera masiva a estos sitios ya sea salidas pedagógicas que hacen, entonces con respecto a esto pues para mí los que más se benefician son la comunidad estudiantil

4.4.3.2. Consulta. No debería causar ninguna sorpresa la aparición de este código dentro de la representación del ciudadano común, en la medida que al final la consulta es un servicio de la BP , una las funciones primordiales de la BP es el suministrar información a sus comunidades y lo hace a través de este servicio. Así mismo, es una finalidad de la BP apoyar la educación formal e informal, de tal manera que representar a la BP como una entidad al a que se va a hacer consultas, especialmente para labores académicas, es congruente y en este sentido lo ratifica la comunidad.

Este código analítico, representa o recoge de una manera puntual la representación que tiene la comunidad de la BP en Bogotá y es el código central, en tanto que recoge las referencias puntuales de los ciudadanos, frente a una percepción que se ha repetido a través de todas las categorías, subcategorías y códigos analíticos, en otras palabras desde cualquiera de las anteriores variables siempre se hace mención a los usuarios relacionados con el sistema educativo, los formatos y recursos con orientación educativa, el imaginario de las personas sobre la BP es hacia responsabilidades académicas, etc. en este código se hace claro, la BP es para hacer consultas académicas, para investigar.

P1.E4, Es un lugar para averiguar datos que usted quiera por ejemplo de estudio, medios de averiguación

P1.E11: pues para mí una biblioteca pública es donde podemos ir a investigar sobre diferentes temas de cualquier materia

P2.E13: para investigar sobre cualquier materia

P2.E14: una biblioteca pública pues la utilizamos como un espacio de adquirir nuevos conocimientos de determinado tema que la persona quiera hacer una investigación o afianzar más sus conocimientos.

P3.E9. Pues más que todo la biblioteca pública pues principalmente los estudiantes y todas las personas que les llame la atención hacer las respectivas clases de investigaciones consultas, tanto estudiantes como profesionales y gente que quiera superarse para un mejor mañana.

P9.E5, Yo iba a, o sea yo iba a la biblioteca, porque necesitaba un espacio tranquilo, para hacer todos los trabajos de universidad, y la en la casa a veces uno se distrae mucho y no enfoca su atención

P1.E15: para... ósea para investigar no sé, sobre pues ya tenemos ventajas de Internet pero es mejor un libro ósea Internet también sirve pero en la biblioteca se puede investigar

4.4.3.3. Tareas. Este código, se ha ubicado estratégicamente siguiendo al de consulta, para dar continuidad al discurso de la comunidad. La BP es para hacer las tareas que le han sido impuestas por una institución educativa, no importa de qué orden: colegio, universidad, escuela, etc. Este código surge en una mezcla entre la experiencia de las personas y el imaginario de lo que debería ser.

P9.E5 últimamente yo iba a la biblioteca, porque crearon unos espacios, para que los muchachos fueran y se reunieran en una mesa de trabajo 4, 5 o 6 a hacer un proyecto. O hablar de un tema y uno hacer su trabajo de universidad y no iba a consultar libros, yo iba como a un espacio para hacer trabajos.

P11A.E12: los estudiantes, yo pienso que los estudiantes son los que tienen más ese apoyo, de decir la puedo utilizar y me sirve bastante para mi estudio para mis tareas, para mis investigaciones... yo diría que son ellos

P17.E12: pues yo creo que la gente muchas veces deja de asistir por falta de tiempo, por que las personas que ya salimos del colegio o ya no estamos estudiando decimos "no pero a que voy a ir si ya no tengo nada que investigar" falta de interés de un tema específico, también falta de información sobre los servicios que puede ofrecer una biblioteca.

P1.E8. Es un sitio del gobierno donde puede ir toda persona a hacer tareas o buscar una cosa que necesite.

P13.E7. Yo estudio en la Virgilio barco...

P15.E9. Para que vea usted que por lo menos los niños que salen del colegio... y bueno que nos vamos a encontrar en la biblioteca para hacer tal tarea...

4.4.3.4. Lectura. La lectura, la escritura y la capacidad para manejar los números son requisitos básicos Para ser un miembro de la sociedad activo e integrado (IFLA/UNESCO, 1994). La referencia a la lectura como mecanismo de integración social, de desarrollo individual y social, de creación y superación, la lectura como estrategia de acercamiento a las comunidades, etc. Es frecuente en los manifiestos y las directrices de la IFLA, documentos centrales de esta interpretación. Para la comunidad bogotana, son escasa las menciones de la lectura como un acto diferente a un proceso académico o formativo, por esta razón este código analítico aparece dentro de esta subcategoría.

La asociación de la lectura, desde la comunidad, tiene unos destinatarios específicos, los niños, los escolares y/o las personas que deban responder a una actividad academia investigativa, Una asociación indirecta de la lectura como mecanismo de esparcimiento será abordada en la subcategoría correspondiente de este mismo acápite.

P3.E11: Pues la utilizan los estudiantes y pues la gente que quiere leer pero la mayoría son estudiantes

P3B.E10. Pues yo más que todo la utilizo es para investigar para presentar trabajos en mi colegio, pero más que todo también voy es a leer libros a ver que me interesa más, la utilizo también para investigar y a veces voy también para visitarla pero no hago mas

P6.E1... sacar un libro y nos lo vamos a leer, el hombre saca tal libro, pero igual la pereza de los estudiantes y la pereza de los mismos maestros, le quita el valor y el poder que tiene el libro. //

P7A.E10. La idea, me la imagino que tenga como una sección para niños pequeños para que los enseñen a leer muchos que no los ha metido a un colegio, para que les vayan a estimular para leer.

P11A.E17: y los que más digamos van son los colegios públicos, por que digamos lo colegios privados pues van, pero los colegios públicos son los que más en este año están metiéndoles mucho lo de leer, incluso a nosotros también, hay colegios ya que tienen su plan lector, casi en todos los colegios tienen esto, y en algunos colegios tienen su horario de lectura en algunos colegios lo están utilizando.

4.4.3.5. Múltiples recursos. Para la comunidad desde la misma definición que la BP es para todo el mundo, que puede ser visitada por cualquier persona de manera gratuita, se empieza a establecer una línea conceptual que se cierra en la parte educativa, desde la experiencia y el conocimiento. La BP para la comunidad cuenta con múltiples, variados y buenos recursos para atender las necesidades de la comunidad, necesidades en este código asociadas con la actividad académica. La complementariedad del internet, ya mencionada en otras subcategorías, hace parte del inventario de diferentes recursos para apoyar la actividad académica y que conducen a que la comunidad califique de alguna manera, positivamente a la BP. Un elemento que no se puede dejar pasar desapercibido dentro del imaginario del ciudadano es la asistencia de una persona en al BP, esta referencia se repite en varias oportunidades como: “hay un guía, hay un asesor”

P1.E17y como dice Laura pues si es donde uno puede hacer toda clase de investigaciones, digamos si no encuentra lo que uno está buscando en un libro tiene la opción de buscarlo en otro

P1.E17 tiene la guía de la persona que este atendiendo la biblioteca entonces pues si se facilita... Pues tiene muchísimas, pues igual hay en Internet si uno encuentra todo, pero en las bibliotecas, uno puede investigar con la guía de alguien o sea que si uno no puede ubicar una cosa le dicen no mire para otro lado o le sirve esto alguien le ayuda tiene una guía y para mí eso es una biblioteca pública

P2.E12 para buscar un tema específico como...hay personas que les gustan los cómics por ejemplo

P7.E1 que haya un asesor y le diga a usted, usted qué quiere estudiar, o sea que recoja a los jóvenes de la escuela y los ayuden a orientar de pronto profesionalmente, que les diga mire ustedes son, los de 11¹⁵ a toda la gente de 11, le dicen bueno muchachos ustedes ya van a salir a engrosar las filas del desempleo ¿ustedes saben presentar una entrevista?

P7A.E14: pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen Internet, tienen computadores,

P1.E10 También en una biblioteca uno puede entrar a diversas secciones donde hay para niños, para grandes y uno puede investigar

¹⁵ 11 es el último nivel de la educación secundaria. En Colombia los niveles educativos van desde 1º de primaria hasta el grado 11º.

P2.E9 Pienso que el Internet es bueno, pero jamás es superado por la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros

P4.E1, realmente lo que yo decía anteriormente, eso se volvió simplemente de estudiantes, o sea, uno nunca ve a una ama de casa llegando allá a la biblioteca... uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son súper completas,

4.4.4. Esparcimiento

Esta subcategoría, busca recoger las impresiones de la comunidad desde su conocimiento, imaginario y su experiencia personal, hacia la BP como un espacio con recursos y espacios para el esparcimiento y el disfrute. Las directrices de la IFLA, hacen una reflexión orientada hacia este propósito de la BP, indicando que las personas necesitan información para dedicarse a sus aficiones en el tiempo libre, para el enriquecimiento artístico y cultural a cualquier edad y en consecuencia la biblioteca pública, mediante la organización de actividades y la explotación de sus recursos, debe alentar el acceso al conocimiento y a las obras de la imaginación. Esta subcategoría se hace importante dentro la categoría desarrollo humano, precisamente por la contribución que hace el esparcimiento y el buen uso del tiempo al desarrollo social, cultural y psicológico del ser humano y en consecuencia se está contribuyendo a una sociedad democrática compuesta por ciudadanos creativos e informados, que ejercen desde esta mirada el derecho a desarrollar sus propias habilidades e intereses.

La subcategoría, encontró dentro de la comunidad diferentes apreciaciones sobre relación esparcimiento y BP cuyos códigos analíticos se presentan en la tabla No. 40.

Tabla 40 Subcategoría esparcimiento

Subcategoría	Código	Código analítico
Esparcimiento*	ESP	Actividades lúdicas
		Comodidades y recursos
		Entretenimiento
		Espacio turístico
		eventos culturales
		Uso del tiempo

*Subcategoría emergente

4.4.4.1. Actividades lúdicas. La comunidad espera desde la BP, servicios un poco más agresivos que los actuales y que contribuyan de alguna manera con el desarrollo de competencias y habilidades, es una relación entre formación y actividades de esparcimiento. Es una mezcla entre nuevos servicios de esparcimiento y apoyo “tutorial” para el desarrollo de habilidades y destrezas.

Lo que desearía el ciudadano de Bogotá, es que la BP participe en la formación integral de la comunidad, alejándose de la relación BP- sector educativo y se convierta en lo que siempre ha querido ser, un actor de desarrollo para sus comunidades.

Es necesario revisar esta propuesta en la medida que la BP debe tener claro su papel dentro del desarrollo de la comunidad y de sus recursos para ejercer esta tarea. La BP no puede convertirse en un centro de capacitación y formación, su labor tal y como lo precisa el manifiesto de la IFLA es de “apoyo”, el cual puede realizar desde sus espacios y desde la información

Lo que si puede realizar la BP es permitir sus espacios para estos encuentros de la comunidad, más que poder, es parte de su compromiso con la comunidad. Aunque quisiera, la BP no tiene los recursos, la capacidad ni la función de convertirse en centro de capacitación o formación. Muchas bibliotecas en un ejercicio proactivo y loable desde el interés de ayudar, terminan por desarrollar funciones que no le competen.

En resumen, la comunidad manifiesta en dos sentidos este código analítico, la existencia de actividades lúdicas de recreación y esparcimiento y la asistencia de la BP para el desarrollo de habilidades creativas.

P8.E1, Es vender es vender un producto... mezclando audio-visual, traer el arte, la pintura, crear espacios para que las personas lo hagan...

P7A.E8. Me la imagino con libros y también que hayan talleres, yo escuche por televisión que en la biblioteca de allí del Tintal hay unos talleres que trabajan con plastilina, trabajan con cosas, y eso me parece muy bonito para los niños, entonces que no sean solamente para leer sino para aprender cosas

P8.E4, o sea lo de la pintura tiene que ser por ejemplo que una persona les enseñe a empezar

P8.E1, yo estoy hablando genéricamente, la estrategia que usted emplee, para por decir fortalecer la pintura, otra parte del deporte si yo tengo mi hijo y él tiene una inquietud de una escuela deportiva, o sea la biblioteca debería orientar a esos jóvenes,

P8.E1, pero si usted tiene un espacio grande por decir la sala de bellas artes de la biblioteca, o sea allá usted encuentra, un profesor de danzas, un tutor que le puede orientar, bueno a usted le gustan las danzas pero le gusta eee bueno autóctonas colombianas o le gusta el ballet, bien, y encuentra no el libro, sino encuentra la persona especializada que le va a decir, // vea o ahorita a los muchachos les gusta mucho el futbol, entonces una sala para ver los videos de futbol, de un partido que quiso ver, mi hijo por ejemplo le gustan los futbolistas de moda, que Ronaldinho, que Cristiano Ronaldo que, entonces cómo puede hacer esa jugada.....tiene potencial, entonces lo puede encarrilar en una escuela.

4.4.4.2. Comodidades y recursos. Desde el imaginario comunitario, la BP debe contar con recursos variados y con las comodidades propias requeridas por la comunidad para poder disfrutar de la misma, desde la cercanía, hasta la multiplicidad de espacios para diferentes actividades, como los recursos. Es justo, precisar en este código analítico que las apreciaciones surgen de expresiones como “Deberían utilizar” “Sería bueno”. No se manifiesta ninguna experiencia desde esta mirada en la comunidad.

P7A.E16 Entonces sería bueno algo cerquita y con todas las comodidades de todo, como la Virgilio barco, que tenga su Internet – teatro- esa tiene su teatro, de todo,...

P2.E12 Para buscar un tema específico como...hay personas que les gustan los cómics por ejemplo

P7A.E5 no creo que también la deberían utilizar para crear espacios por ejemplo la biblioteca debería tener una sala de juegos.

4.4.4.3. Entretenimiento. El aporte de este código analítico a la representación del ciudadano común, está dado en la concepción de la comunidad, unos desde el imaginario y otros desde su propia experiencia, que la BP puede brindar múltiples oportunidades, espacios y servicios para el ocio, para la entretención y recreación de las persona. Hay un reconocimiento en el discurso sobre las posibilidades de la BP y el desconocimiento frente a este ítem de la misma comunidad. El entretenimiento va desde la lectura libre recreativa, pasando por la reunión y el compartir con otras personas hasta le enriquecimiento cultural. Este, es de los pocos códigos analíticos en donde la apreciación de la comunidad se hace desde lo personal y no para terceros, expresiones como “nos ofrece”, “lo utilizamos”, “si no tuviéramos”, “me gustaría” ratifica esta apropiación de la BP como espacio de entretenimiento

P2.E12. Hay personas que la utilizan para distraerse

P3.E12: Deberían usarla todo el mundo, ahorita las bibliotecas nos ofrecen demasiadas ventajas demasiadas opciones para utilizarlas // Nos ofrecen distracción diversión yo creo que todos tenemos la oportunidad de ir

P6.E10. Pues a veces para ir a investigar más que todo lo utilizamos para eso y a veces para entretenerse. – ¿Para entretenerse cómo?- Para entretenerse de manera de leer libros, como para tranquilizarse o para disfrutar los tiempos libres que uno tiene

6A.E12: si no tuviéramos bibliotecas no tendríamos oportunidad de conocer algo nuevo, a veces una biblioteca también puede ser acogedora, un sitio de reunión con los amigos, ... donde nos podamos refugiar un día que estemos aburridos y queramos conocer algo más de pronto, nos haría mucha falta si no la tuviéramos

P7A.E9. A parte de todo lo que han dicho, también me gustaría que la biblioteca pública tuviera talleres para personas mayores de edad, personas de la tercera edad ya que se distraen con esta clase de talleres, así sean que sean remunerados.

P14.E17: a mí ahora en el momento también me sirve porque me gusta leer, no tengo la economía para andar comprando las revistas de la moda y todo entonces voy y me actualiza, ...yo me voy para la biblioteca y allá consigo desde el periódico del día, hasta las revistas, todas las revistas del mes, entonces yo...

P17.E15: pues yo pienso... la mayoría de personas tenemos el concepto de que las bibliotecas son aburridas y como dice Cecilia, hay mucho entretenimiento en la biblioteca y por lo menos mis compañeros y yo no sabíamos sobre esto, que ya no es solo de investigación sino pasarla bien en la biblioteca

4.4.4.4. Espacio turístico. En la subcategoría de apropiación de la BP, se acotaba la relación de la comunidad especialmente por la bibliotecas moderna, con edificios majestuosos e integrados al paisaje urbano, aspecto que establece una relación con este código analítico de espacio turístico, en la medida que el ciudadano común de Bogota, cuando asume la BP de Bogotá como un espacio para ser visitado, no solo por los las personas locales sino por personas que vienen de otros lugares, está haciendo referencia precisamente a esas bibliotecas como: la Virgilio Barco, la biblioteca del Tintal La Julio Mario Santo Domingo, etc. Es decir, las BP contribuyen con un propósito de esparcimiento en la medida que son lugares para visitar turísticamente.

P3.E10. Las bibliotecas las usan más que todos los ciudadanos que vienen de otras ciudades para conocerlas y también para mirar los libros.

P7A.E16: A mí me gustaría que hubiera en la biblioteca... no la que, pues las que están haciendo últimamente modernas, ¿cómo se llama la de la 50? La Virgilio Barco que es muy moderna, muy bonitas, es más como una visita desestresante, tiene hasta una cascadita de agua, es espectacular, esa biblioteca hasta para ir uno a relajarse a desestresarse, es muy bonita, la arquitectura, la estructura todo, es muy bonito,

4.4.4.5. Eventos culturales. Para responder a los nuevos servicios requeridos por la comunidad, es necesario que la BP tenga espacios adecuados para el desarrollo cultural, para la asistencia vocacional y artística, para eventos culturales; implica que los espacios sean adecuados no solo para exposiciones o proyecciones, se requieren espacios dinámicos. La comunidad coincide plenamente con las directrices de la IFLA interpretadas por Gill en donde se propone que: “cuando sea posible, también deben estar disponibles para otros usos, como reuniones o exposiciones y en el caso de edificios de mayor tamaño, para representaciones teatrales, musicales, audiovisuales y de medios de comunicación” (Gill, 2002)

La interpretación de esta subcategoría, conduce a una propuesta lógica y coherente con el desarrollo hasta aquí llevado, y es la manifestación de la comunidad, bien de asignarle la competencia a la BP de brindar espacios para la realización de eventos culturales (conciertos, exposiciones, obras de teatro, espectáculos, etc.) desde una necesidad esperada o desde la experiencia y el uso que la comunidad ha tenido frente a este tipo de actividades.

P1.E9. Aparte también observar muchas actividades por que la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces también no solamente son para leer sino que también por decir algo hay exposiciones de pintura, escultura, exposiciones incluso hasta de libros, ferias de libro que hacen dentro de las bibliotecas.

P3.E16: Hay teatro, hay danzas, hay cualquier cantidad si no que uno de pronto de verdad que como que no está en el rol...lo que dice ella no tiene como el tiempo pero si hay bastante actividad y uno no está como en el cuento.

P3A.E16... y ahí me entere de todo el cuento que había obras de teatro que hay de todo, y entonces por eso fui.

6A.E17... o ejemplo para también una obra de teatro, sería muy importante muy interesante, ahí nos estamos culturizando y sería pues chévere una biblioteca espectacular aquí... no que vamos a hacer una obra de teatro, o una danza o van a dar un taller de tal cosa, para uno le despierta el interés de ir a ver.

P15.E7. Son sitios de socialización también, porque yo encuentro por ejemplo un concierto, un recital de poesía, uno generalmente, eso es muy recurrente y por ejemplo usted va a Europa y la gente que siempre tiene como habitáculo las bibliotecas, son gente... Y de compartir.

P15.E6. Yo realmente cuando pequeña, en la biblioteca nacional iba a leer muchos cuentos cuando empecé a leer, pero a ver las figuritas y de resto otras veces iba pero a conciertos o conferencias o cuando leyeron 100 años de soledad, pero de resto yo a investigar no.

4.4.4.6. Uso del tiempo. Este código analítico, dentro de un sentido de agrupación, pudo estar ubicado dentro del código de entretenimiento. Sin embargo, la cantidad de referencias y la coincidencia más o menos consensuada de la comunidad alrededor de este uso, justificaron que se tratará de manera independiente, en el sentido que es un uso específico que se le ha asignado, relacionado estrechamente con la subcategoría de esparcimiento.

La comunidad considera que los espacios internos y externos de la biblioteca son un lugar para visitar y pasar el tiempo libre, el tiempo de ocio, el tiempo de entretención, sin ninguna actividad específica a realizar. Si existe una asociación, como era de esperarse, del uso del tiempo libre en la BP con la actividad de leer, es frecuente la mención de las personas hacia pasar el tiempo y libre y leer algo. También este código surge desde la experiencia de las personas en el uso de su tiempo libre y desde la imagen del “podría utilizarse para”.

P2.E5. Pues yo la utilizaba a veces para crear mi tiempo libre, o sea, a veces tenía tiempo libre y me iba a leer el periódico , a buscar una revista especializada en cualquier tema, o tenía alguna inquietud sobre cualquier cosa y me acercaba a averiguar a ver si encontraba información, a veces no encontraba información a veces sí, y pues como a veces por emplear el tiempo libre, o sea no solo porque me pongan un trabajo o tenga alguna investigación, sino inquietudes sobre cualquier tema, entonces medio por, escuché Beethoven y me dio por escuchar la Sinfonía de Beethoven y fui y escuché,

P2.E12. Hay otras personas que simplemente van por pasar el tiempo, mirar que hay para, conocer, infinidades de uso tienen

P6.E14: Pues yo pienso que la...Las bibliotecas públicas se deben utilizar es las personas para que ocupen el tiempo libre más que todo hoy en día en los jóvenes que ocupen ese tiempo libre en adquirir conocimientos y no seamos...de pronto pensando en cosas malas por decir algo,

P1.E16: Una biblioteca pública es donde se prestan todos los servicios de lectura servicios de Internet muchísimos empezando porque uno encuentra hasta el periódico del día entonces pues es excelente, las revistas no solamente de investigación ni nada sino de ir y pasar un rato y leer cualquier artículo que uno quiera o eso hago yo.

P6.E12, también puede servir para que la gente se integre para que se ocupe en cosas que hacen crecer la persona no cosas vacías por ejemplo estar en la calle lo que decía ahorita Andrés, los jóvenes ahorita que pues no tenemos muchos planes y a veces mal gastamos el tiempo, es una buena oferta por llamarlo así para que... se le ofrece a los jóvenes de ocupar su tiempo en otra cosa.

P14.E5: sí, y como a ver un espacio de pronto de pensar en qué hacer en el tiempo libre, o sea a veces estoy desprogramado, quería ir a ver futbol y no pude ir, quería hacer deporte y no pude ir, tengo un tiempo y me voy a la BLAA, a buscar un libro.

4.5. CALIFICACION DE LA BP COMO AGENTE DEMOCRATICO

No puede esperarse que en una sola pregunta se defina la suerte de la BP como institución que promueve la democracia, por el contrario esta pregunta respondida por los bibliotecarios profesionales, busca ser contrastada de manera general en el capítulo de discusión, el resultado final de la RS de la comunidad bogotana contra la opinión de los profesionales. Se dice que de manera general teniendo en cuenta que el RS no es un resultado final medible cuantitativamente, ni tiene una evaluación positiva o negativa, por el contrario es un conjunto de matices, de opiniones, percepciones, imaginarios y experiencias en donde al final lo único que podremos hacer en tratar de buscar alguna coincidencia o no con este resultado global, que aun así, es necesario explorar.

La tabla No.41, presenta los datos entregados por los bibliotecarios profesionales de las principales BP de Bogotá. Como se explicó en la el diseño metodológico, acceder a todos los bibliotecarios de las BP de Bogota, es prácticamente imposible en la medida que el inventario de BP comunitarias, locales y de barrio que reposa en Biblored, es inexacto y variable. La misma Red de bibliotecas tiene múltiples dificultades por la variedad e inexactitud de los datos, entre otras razones, pro que estas bibliotecas, como ya se explicó, funcionan con base en la generosidad ciudadana, son bibliotecas creadas por la misma comunidad, que no tienen un local propio y su personal las atiende en horarios irregulares, sin recibir ningún salario, de tal manera que los datos de localización son totalmente variables e inexactos.

A pesar de lo anterior se obtuvo una masiva respuesta de los bibliotecarios de las BP de Biblored y La Biblioteca Luis Ángel Arango, encontrando un resultado que no es sorprendente en relación con las anteriores preguntas respondidas por ellos en esta encuesta. Ante la pregunta de sí las BP de Bogotá son identificadas por la comunidad, como instituciones que promueven la construcción de una sociedad democrática, informada pluralista e incluyente un 66% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta información contra un lejano 21% que estuvo en desacuerdo o en total desacuerdo.

La lógica de la respuesta a esta pregunta, puede responder a la misma que se ha llevado a través de toda esta presentación sobre el hallazgo de datos, los bibliotecarios hablan por sus propias bibliotecas y no hacen una reflexión sobre el entorno general de las BP de Bogotá. Aunque no se puede comparar esta pregunta contra ninguna de las categorías y subcategorías en especial, si fue evidente que en muchas de las anteriores se contempló que los servicios y los recursos de las BP de Bogotá se encontraban distantes de poder responder a la demanda de la comunidad, aún en las mismas BP de la Red.

Tabla 41 La BP como institución democrática

16 - La BP de Bogotá SI son identificadas por la comunidad, como instituciones que promueven la construcción de una sociedad democrática, informada, pluralista e incluyente	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	23%
De acuerdo	10	43%
En desacuerdo	30	14%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	13%
Total	70	

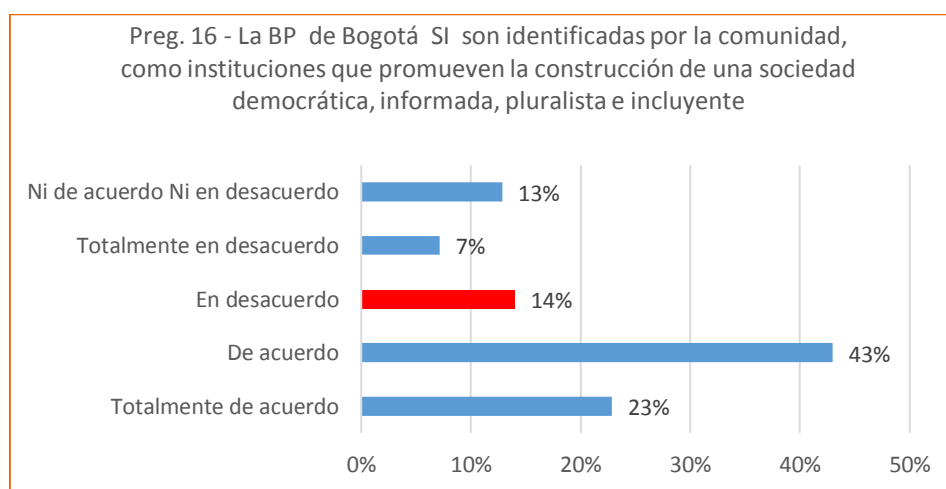


Figura 31 La BP como institución democrática

CAPITULO 5. REPRESENTACION SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR EN BOGOTA

5.1. CONTEXTO

Para los propósitos de esta investigación, la democracia y el sentido democrático, en palabras de Garreton (1999), comprende las relaciones de la sociedad pluralista entre civiles, instituciones y estado; reconoce la igualdad y la libertad en la toma de decisiones; permite la integración social en un espacio común donde se fortalece el dialogo y hay aceptación de la diferencia. En un sentido amplio, la democracia hace que la sociedad civil intervenga en la organización del poder y construya formas de vida en pro del bien común, resulta ella de un conjunto de valores, del predominio de una cultura cívica, de integrar socialmente a las personas, de incorporarse a procesos de igualación de oportunidades y de afirmación de un sujeto como “nosotros” y no como uno solo, a partir de que la democracia es la pertenencia de una colectividad.

Difiriendo de aquellos que la definen más como una forma de Estado o de estructura política de gobierno, la democracia es una forma de organización social, en donde los ciudadanos participan de una u otra forma en sus decisiones y en la definición de sus propios espacios de desarrollo.

Desde el contexto anterior, la democracia se compone de Estado, personas y sociedad civil, bajo unos valores como libertad, justicia, tolerancia, solidaridad e igualdad. Para nuestro propósito, la sociedad civil (Rabotniko, 2000) es la suma total de aquellas organizaciones y redes que se ubican fuera del aparato estatal formal. Incluye toda la gama de organizaciones tradicionalmente conocidas como grupos

de interés, no sólo ONG, sino también sindicatos, asociaciones profesionales, cámaras de comercio, religiones, grupos estudiantiles, sociedades culturales, clubes deportivos y grupos comunitarios informales, entre otros.

La sociedad civil confluye para apoyar a la misma comunidad y a las personas que la componen en los procesos de organización y desarrollo social, control del gobierno, administración política y social. La sociedad civil en este proceso es la que produce el capital social

Las instituciones democráticas dentro de la sociedad civil, (Herrera, 2012) responden a la idea de organización y regulación de la sociedad, como a la idea de servicio social. Las instituciones hacen también posible que uno de los postulados esenciales de la Democracia, la participación social, se materialice de modo concreto.

Aunque la BP es patrocinada generalmente por el Estado y así está definida en uno de los manifiestos de la IFLA, en las directrices del año 2001, se define como una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. En este sentido, la BP bien podemos ubicarla como una institución producto de la sociedad civil, no tanto porque su financiación sea o no estatal, sino por su origen y por las mismas funciones sociales. Sobre todo si la entendemos como una organización de y para la comunidad, tal y como se definió en el contexto teórico de la investigación.

En el caso de la ciudad de Bogotá, la proporción de BP patrocinadas o apoyadas por el Estado, es mínima frente a aquellas que son creadas y administradas por la misma comunidad u organizaciones sociales como las parroquias, las juntas de acción comunal, las asociaciones de vecinos, etc. El inventario tentativo de la Red capital de Bibliotecas de Bogotá, indica que se cuenta con aproximadamente 140 BP locales y de barrio, sin ningún tipo de financiación o apoyo estatal, 17 BP de la

red capital, apoyadas por el gobierno local y la BP Luis Ángel Arango, que sin pertenecer al gobierno o a alguna de sus dependencias, si se beneficia del presupuesto estatal. En resumen, el 88% de las BP de Bogota dependen de sus propios recursos para operar, por esta razón se insiste en que en este caso, es una organización de la sociedad civil. El dato podría aparecer intrascendente. Sin embargo y como se verá en esta discusión, la mayor parte de la RS construida por los ciudadanos sobre sus bibliotecas, parte de esta simple situación.

El propósito de la figura No. 32 es representar gráficamente la posición de la BP bogotana dentro de la sociedad democrática como institución de la sociedad civil y los ejes fundamentales de la democracia, que orientan esta discusión.



Figura 32 La BP en la estructura democrática

La relación BP democracia es irrecusable, lo que si es cierto es que el funcionamiento de la misma si es producto de la sociedad que habita, no en vano Meneses Tello (2008) indica que el análisis actual de la biblioteca pública, muestra que la creación, el desarrollo, la estructura y el funcionamiento de esas instituciones

se afectan a partir de la apreciación de la realidad social, política, económica, ideológica y cultural que las circundan

El referente teórico fundamental que se ha utilizado para la construcción de la RS de la BP como agente democratizador, ha surgido especialmente de los manifiestos y directrices de la IFLA al considerar que a partir de estos documentos es que se ha generado esencialmente el debate teórico alrededor de las BP, especialmente a nivel latinoamericano. Estos documentos, se han constituido en el mejor pedestal para construir un concepto de BP, elemental como referente, para describir la RS que tiene el ciudadano bogotano sobre esta institución.

Es importante para esta discusión partir de los enunciados fundamentales del manifiesto y las directrices de la IFLA, bien para entender la existencias de las categorías y subcategorías abordadas, unas de manera inductiva y otras encontradas deductivamente en la interpretación de la información, pero sobre todo para tratar de contextualizar la RS que sobre las BP tienen los ciudadanos y su contrastación final frente al discurso de los bibliotecarios y administradores de las BP.

“Los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.” (IFLA/UNESCO, 2001)
resaltado del autor.

Los principales objetivos de la BP desde las directrices de la IFLA, destacan tres elementos a considerar:

- La BP facilita recursos informativos y presta servicios
- Atiende necesidades de instrucción, información y perfeccionamiento personal incluyendo actividades intelectuales de ocio y entretenimiento
- El propósito es el mantenimiento de una sociedad democrática

“La libertad, prosperidad y el desarrollo de la sociedad y sus individuos son fundamentos de los valores humanos. Los cuáles serán adquiridos a través de la habilidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y jugar un rol activo en la sociedad. La participación constructiva y el desarrollo de la democracia dependen de una educación satisfactoria así como de un acceso gratuito e ilimitado al conocimiento, hechos democráticos y jugar un rol activo en la sociedad” (IFLA/UNESCO, 2006) resaltado del autor

A partir del concepto de BP en el manifiesto de la IFLA, desde el objetivo de mantener una sociedad democrática, contempla igualmente varios aspectos de utilidad para el interés de esta investigación.

- Ciudadanos bien informados, que puedan ejercer
- Derechos democráticos
- Participación democrática constructiva, que depende de una
- Educación satisfactoria y de
- Acceso gratuito e limitado al conocimiento

Tomando como base los señalamientos tanto de las directrices como del manifiesto, se determinaron cuatro categorías, que buscaban contemplar desde la estructura misma de las BP, abarcar el sentido democrático de la misma. A partir de ahí, se indago en el ciudadano común de la ciudad de Bogotá como se representan esas

categorías. La RS se construye desde el conocimiento, la experiencia y el imaginario, siguiendo la estructura de una RS desde la teoría de (Moscovici & Farry, 1983).

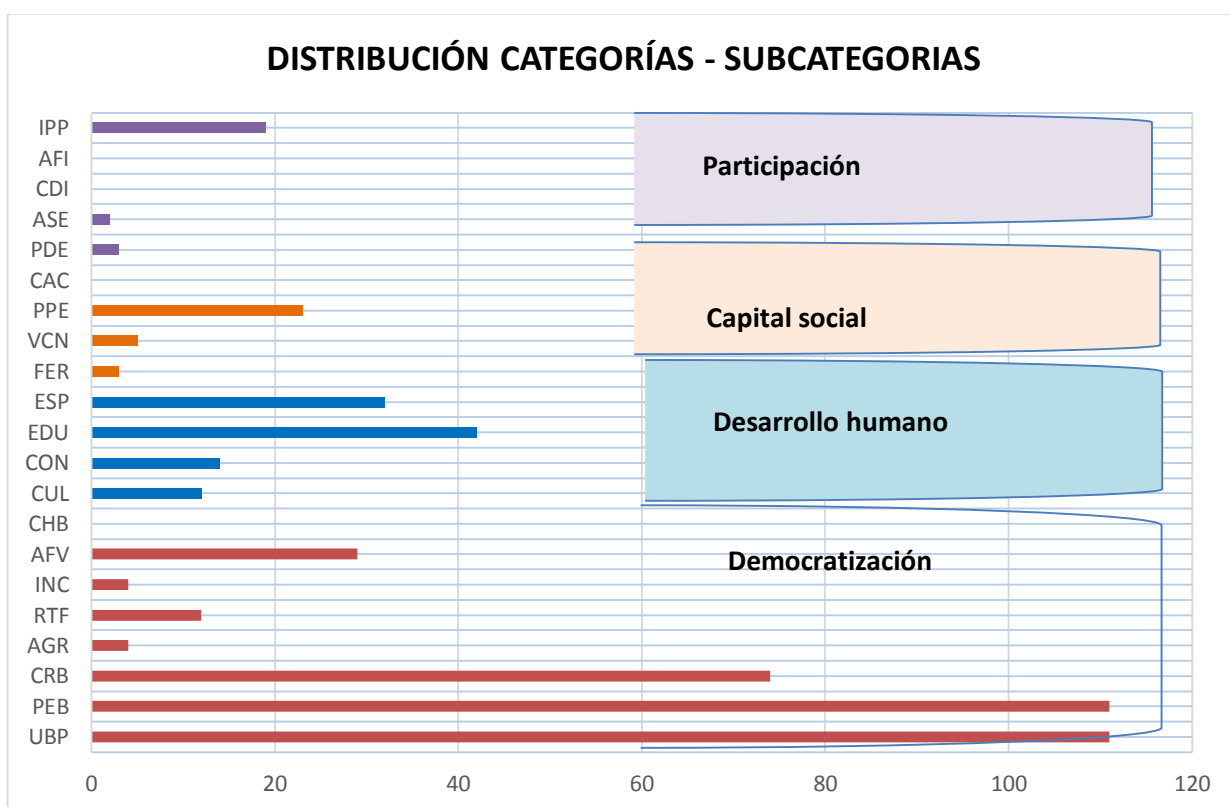
Las categorías señaladas desde el diseño metodológico son la participación ciudadana, la democratización, el capital social y el desarrollo humano. Frente a cada una se determinaron las posibles subcategorías que han contribuido a su construcción desde el discurso de la comunidad, de tal manera que en el proceso de interpretación y análisis, surgen subcategorías no contempladas inicialmente y algunas predeterminadas no se hacen presente, pero tanto unas como otras hacen parte integral de la RS.

Dentro del proceso de interpretación de los datos cualitativos y ante la debilidad presentada en algunas de las subcategorías, se consideró metodológicamente prudente indagar en los profesionales bibliotecarios, su opinión frente a aspectos puntuales de esas subcategorías y poder de alguna manera enriquecer la interpretación y el análisis de los datos. Se contempló, mantener esta información como un referente general, que de ninguna manera afecta la construcción misma de la RS, más bien busca entender algunos conceptos y percepciones de la comunidad. Prácticamente todas las respuestas de los profesionales bibliotecarios, son coincidentes con los enunciados teóricos construidos sobre la BP y en tal sentido no aportaron de manera contundente a la interpretación de los diferentes códigos analíticos, pero si a la descripción de los mismos, por esta razón su análisis se deja al final de este capítulo, buscando una comparación general con el resultado final de la RS.

En esta misma línea, y aunque se ha repetido en varias ocasiones, tanto en el contexto teórico, en el diseño metodológico como en el capítulo de hallazgo, no sobra volver a sugerir, que siendo el objetivo de la investigación construir la RS que sobre la BP en Bogotá, ha hecho el ciudadano bogotano; no se pretende ni así se ha construido, evaluar o calificar los servicios, los recursos ni las mismas BP de

Bogotá, la RS es el conjunto de experiencias, imágenes y conocimientos que los ciudadanos tienen de las BP, independiente de que coincida o no con el desarrollo y la operación real de estas instituciones. La comunidad puede tener una percepción muy positiva o negativa de la BP sin que esto signifique que la BP actúe de la misma manera

Aunque no es un estudio cuantitativo, la distribución de la cantidad de menciones hechas por la comunidad sobre cada uno de las subcategorías (figura No. 33), sí



Promoción y facilidad para el debate	relación con el Estado	Ciudadanía digital	Información para el proceso participativo	Alfabetización informacional	
PDE	ASE	CDI	IPP	AFI	
Apropiación de la BP*	Usuarios de la BP*	Recursos de la biblioteca	Gratuidad de los servicios	Inclusión	Accesibilidad física y virtual
PEB	UBP	CRB	AGR	INC	AFV
Facilidad de espacios y recursos	Valores, creencias y normas	Propiciar puntos de encuentro	Creación de asociaciones, clubes y grupos		
FER	VCN	PPE	CAC		
Competencias y habilidades	Recuperación y promoción de la cultura local*	Mejoramiento de las condiciones de vida. (salud, vivienda, empleo)	Apoyo a la educación formal e informal	Esparcimiento*	
CHB	CUL	CON	EDU	ESP	

Figura 33 Distribución cuantitativa de categorías y subcategorías

Permite de alguna manera identificar el peso de cada categoría en la construcción final de la RS.

Si entre los propósitos de la BP se encuentran el mantener ciudadanos bien informados, acceso gratuito e ilimitado y capacidad para ejercer los derechos democráticos, como era de esperarse la categoría de democratización se representaría con mayor fuerza en la RS del ciudadano común. No así, las categorías participación ciudadana y capital social, en las cuales por ser del ejercicio mismo de las BP, resultado de las dinámicas sociales, se esperaba una representación más fuerte y representativa.

5.2. PARTICIPACION CIUDADANA

Se precisaba en el contexto teórico de esta investigación que la participación ciudadana propicia el cambio social al acercar la institución gobernante con los gobernados y así dar mayor viabilidad a los problemas cotidianos que afectan a los ciudadanos, de igual forma al participar en los procesos político-democráticos, el Estado tiende a responder a las necesidades reales de las personas y son los ciudadanos quienes pueden ejercer un control efectivo sobre las funciones y actuaciones del mismo en torno a asuntos de interés colectivo. Así mismo, se precisaba que participar no es simplemente expresar los puntos de vista de unos y otros, oír los de los demás y buscar la forma de imponer un pensamiento. La

participación habla de deliberar, es decir, de ser capaces de presentar las ideas, reconocer las virtudes y aciertos de las demás posiciones, concertar y tomar decisiones colectivas. Atendiendo estas razones precisa Betancourt (1997) que “No hay democracia sin participación y no se participa sin la información suficiente y pertinente para ejercer con plenitud este derecho”

En el caso de una participación representativa, existen mecanismos como el voto popular, en donde el gobierno es elegido para que represente a los ciudadanos. Desde la siguiente posibilidad existen mecanismos de control social y/o de demandas de control político hacia el gobierno y al Estado como las tutelas el referéndum y la consulta popular en el caso colombiano etc. como en otros países Latinoamericanos y la tercera y más interesante posibilidad es la participación directa o participación social en donde la comunidad a través de mecanismos formales e informales, decide y participa sobre las decisiones de su propia comunidad.

La figura 34, representa gráficamente los mecanismos de participación que ya se han mencionado en el contexto teórico de la investigación y que sirven, en este caso para enlazar las relaciones Estado-comunidad y comunidad-comunidad. En el caso colombiano, se encuentran los tres mecanismos de participación que fueron definidos como participación política refiriéndose a las dos primeras (representativa y directa) y representación social para el tercer caso (comunitaria).

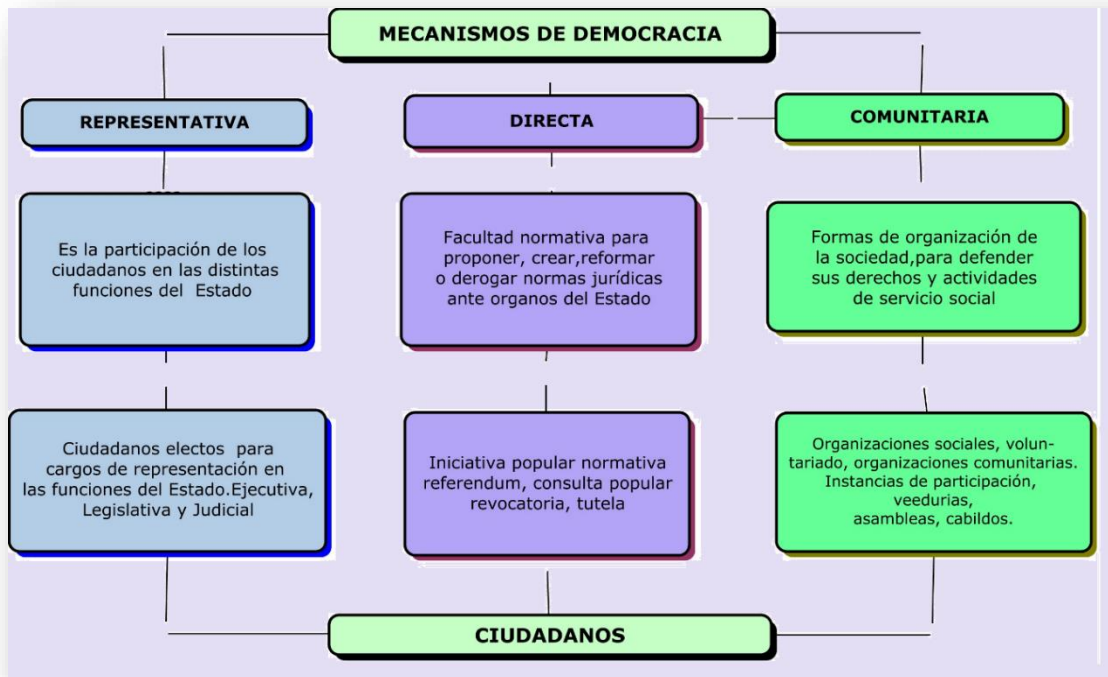


Figura 34 Mecanismos de participación ciudadana
 Tomado de: (Subsecretaría de Planificación Nacional, Territorial y Políticas Públicas (Ecuador), 2011), adaptado por el autor.

Aunque se abordan los tres mecanismos en este aparte, las formas de organización social para la participación comunitaria, se profundizan en la categoría de capital social: creación de asociaciones, clubes y grupos. La forma más simple de enunciar que se esperaba en cada una de las subcategorías, dentro de este análisis y discusión es a través de una matriz como la descrita en la tabla No. 42.

Tabla 42 Descripción subcategorías participación ciudadana

Subcategoría	Que se espera
Promoción y facilidad para el debate	<p>Para que el ciudadano pueda participar se requiere que las instituciones o las personas promuevan y convoquen al debate.</p> <p>Las personas deben tener conciencia de la facilidad de participar o debatir.</p> <p>La participación puede ser en común o individualmente</p> <p>Suficiente divulgación para las reuniones o charlas que se den en los espacios físicos o virtuales,</p>

Relación con el Estado	El Estado es uno de los componentes de la democracia, El ciudadano debe conocer los mecanismos para participar. El ciudadano debe saber usar los servicios y recursos del Estado, pago de servicios públicos, solicitud de servicios, conocimiento de las funciones estatales.
Ciudadanía digital	El entorno en donde se ejerce la ciudadanía involucra el entorno virtual, de tal manera la relación entre la comunidad virtual y entre el ciudadano y el Estado debe facilitarse en este entorno.
Información para el proceso participativo	Para poder participar el ciudadano requiere estar informado sobre el Estado, sobre las características y el uso de los mecanismos de participación
Alfabetización informacional	Para poder ejercer su ciudadanía digital, para poder participar, para ejercer plenamente su ciudadanía, la comunidad debe tener las competencias para manejar información y para alfabetizarse en tecnologías de la información

5.2.1. Facilidad para el debate.

Desde la experiencia de la comunidad no existe desde la BP ninguna relación que permita inferir un apoyo, convocatoria o facilidad alrededor de las posibilidades de debatir y/o socializar las diferentes problemáticas de la comunidad u orientadas a dirigir la participación de la comunidad en su relación con el Estado. La asistencia eventual a talleres o charlas en algunas biblioteca como la Virgilio Barco, son la única referencia a una promoción y apoyo para el Debate que se percibe desde la BP.

5.2.2. Relación con el Estado.

La única relación existente entre el Estado y la comunidad a través de la BP, es la consideración por parte de la comunidad que aquel financia a las bibliotecas y no ha contribuido de manera eficiente a su desarrollo. La comunidad indica que el gobierno no invierte en las bibliotecas y esta es la razón de su estado actual.

5.2.3. Ciudadanía digital.

Esta subcategoría no arrojó ningún discurso por parte de la comunidad. Aunque las personas hacen uso del internet, en ningún momento se mencionó o se discutió la posibilidad de ejercer la ciudadanía digital y menos la intervención de la BP en este proceso. Esta subcategoría se consideró ausente en la medida que no apareció, ni se infirió en alguna parte del discurso social.

5.2.4. Información para el proceso participativo.

Se identifica plenamente a la BP como una institución que brinda información, especialmente como apoyo a los procesos académicos formales y específicamente orientada al segmento de estudiantes, universitarios y profesionales. La comunidad evidencia la necesidad de estar informado y considera que la BP tiene esa responsabilidad y esa misión. Es genérica la mención de la comunidad cuando dice que la BP le brinda información para todo, para cualquier cosa, haciendo referencia a la posibilidad que tiene la BP. Esta subcategoría es plenamente coincidente con las funciones y propósitos de la BP de brindar información a todos los niveles.

Se puede inferir que el brindar información para todo o para cualquier cosa, involucra información para el proceso participativo, es decir informar a la gente sobre los mecanismos de participación, las diferentes formas y formatos, el lugar y el procedimiento, etc. Sin embargo, sería un error asumir este presupuesto en la medida que desdibujaría la RS.

La BP cumple desde la perspectiva de la comunidad con la función de suministrar información para el desarrollo de la comunidad, especialmente para propósitos educativos, pero no se hace evidente que brinde información para el proceso participativo en específico, es decir con la intención de formar ciudadanos para que puedan ejercer, especialmente sus derechos.

5.2.5. Alfabetización informacional

Desde esta subcategoría no se encuentra ninguna referencia hacia la BP ni en términos generales del servicio ni como apoyo o preparación dentro de una construcción democrática. La relación de la comunidad con la tecnología, como se verá más adelante se limita al acceso a internet, pero no se menciona la BP como un organismo que prepare a la comunidad para poder ejercer su ciudadanía digital, o participar en algún proceso participativo.

La información constituye el ingrediente clave a partir del cual la sociedad participa en procesos de cohesión, globalización, informatización y generación de conocimiento (Morales Campos, 2005). En tal sentido, genera preocupación el que la comunidad no asimile a la BP en la generación de competencias en el manejo del recurso información, para poder ejercer una ciudadanía física o virtual medianamente aceptable, no existe la BP para la comunidad asociada a este enunciado.

Aunque no es la intención de la investigación ir más allá de la relación BP-comunidad, se intuye por las características del discurso que el proceso de participación ciudadana de la comunidad bogotana frente al Estado y alrededor de sus mismos procesos de organización social, es muy baja.

Vale la pena la mención que entre los servicios enunciados por las grandes BP de Bogotá, no aparecen servicios o programas relacionados con la participación ciudadana, salvo las conferencias y conversatorios abiertos a la comunidad sobre diferentes problemáticas que aquejan a esta comunidad y los programas de alfabetización informacional. No se encuentran actividades que involucren mecanismos de participación, creación de comunidades virtuales de participación,

A manera de cierre, puede precisarse que la BP no intervine, apoya, informa o promueve la participación de sus comunidades desde la mirada de los ciudadanos y aunque es percibida como una organización que en esencia brinda información a la comunidad, esta no se orienta con propósitos específicos hacia la participación ciudadana.

5.3. DEMOCRATIZACION

La categoría democratización, se convierte en el eje central de la RS, no tanto por su extensión y el número de subcategorías y códigos analíticos, sino más bien por la afinidad, frente a las funciones y objetivos de la BP y al espíritu mismo de la democracia.

“Los servicios de la biblioteca pública se brindan en base a la igualdad de acceso para todos, sin importar la edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lenguaje o condición social. Por lo cual se deben proveer materiales y servicios específicos para aquellos usuarios que no pueden, por cualquier razón, usar los materiales y servicios tradicionales” (manifiesto) resaltado del autor

Recurriendo a uno de los párrafos más citados sobre la BP, del manifiesto de la IFLA, y aunándolo a las precisiones extraídas de estos mismo documentos sobre los objetivos y el concepto de BP al iniciar este capítulo, nos es fácil precisar algunos propósitos pertinentes a esta categoría: Igualdad de acceso para todos, proveer materiales y servicios, mantener una sociedad democrática y acceso gratuito e ilimitado. Todos estos propósitos asignados a una institución considerada bien público, con un recurso que es la información y un sujeto final que es el ciudadano que alberga nuestras comunidades. Elementos, todos ellos, que han permitido fijar una categoría central como la democratización y que a partir de ahí se interprete la RS de la comunidad, frente a la misma.

Surge en esta categoría, más que en las restantes, el concepto de información como elemento fundamental de la democracia. La información (Arango velasquez,

2001) constituye la riqueza de la sociedad, la base para el correcto ejercicio del poder político y económico, y la condición fundamental para el desarrollo de la educación y de la cultura. De otro lado, influye en la realización personal, la valoración y el desarrollo de la identidad cultural, el desarrollo de pensamiento crítico, la convivencia pacífica y la calidad de vida ciudadana, que a partir de instituciones educativas y culturales, proporcione a los ciudadanos mecanismos fáciles y confiables de acceso.

En esta reflexión, siendo la BP la institución suministradora o mediadora de la información por excelencia, debería, parafraseando a (Baldwin, 2002), ser considerada como una institución política primaria, proporcionando ciudadanos con la información que ellos necesitan, para cumplir sus derechos cívicos en el entorno democrático; pueden ejercer el derecho a convertirse en lector crítico, autónomo, competente de participar en las decisiones de su entorno y de ejercer así su condición civil.

Los espacios públicos y la democracia no solo forman parte de los conceptos frecuentes en la jerga en la que se refugian académicos y hacedores de políticas, sino que son básicamente conceptos que se vinculan estrechamente con nuestra vida cotidiana, pública y privada. El espacio público es un lugar de relación y de identificación, de contacto entre las gentes, de animación urbana, a veces de expresión comunitaria.

Precisa Borja (1998), que la dinámica propia de la ciudad y los comportamientos de sus gentes pueden crear espacios públicos que jurídicamente no lo son, o que no estaban previstos como tales. Ramoneda (2003), define los espacios públicos desde conceptos muy asociados, a los intereses de la descripción de esta categoría, dice el autor que los espacios públicos se pueden definir por el acceso, la función y el fin, todos ellos justifican la existencia de la BP como un bien y un espacio público: por el acceso en la medida que es el lugar al que todo el mundo puede acceder en igualdad de condiciones, independientemente de su origen, poder o

clase social. Es el espacio ideal de la política democrática, espacio de la igualdad, que es el valor principal de la democracia. Por la función en tanto es el espacio donde se establecen las relaciones que trascienden lo privado y, por tanto, crean comunidad y por el fin dado que la pluralidad de fines es el fundamento del espacio público, como garantía de la pluralidad real de la sociedad. El espacio público puede servir para realizar o expresar fines compartidos por una sociedad o una parte de ella, pero no debería ser lugar de exclusión de nadie

En el caso de las BP de Bogota, unas las, denominadas en esta investigación como “las grandes bibliotecas” jurídicamente establecidas como espacio público y otras las BP comunales, locales, de barrio constituidas por mandato ciudadano, es decir, la comunidad autónomamente las crea, las administra, las sufre, etc.

La tabla No, 43 recoge, la descripción de la subcategoría y lo esperado en términos generales dentro de una sociedad democrática.

Tabla 43 Descripción subcategorías democratización

Subcategoría	Que se espera
Apropiación de la BP	La institución democrática, el espacio público, debe estar plenamente identificado e entronizado por la comunidad, entendiéndolo como un espacio de todos y que representa gran utilidad para su convivencia y cotidianidad
Usuario de la BP	La democracia implica para las BP, espacio para todos, sin ninguna distinción, especialmente para los segmentos sin acceso a otros sistemas de información
Los recursos de la BP	Conocer la institución, también significa saber de sus recursos, saberlos identificar y manejar, tenerlos dentro de su inventario de satisfactor de necesidades, en este caso, de información, esparcimiento y desarrollo
Acceso gratuito	Sobre la base de la igualdad y el acceso para todos, Un servicio público de connotación social deben ser gratuitos
Recursos en todos los formatos	Las tecnologías de la información y las comunicaciones , han implicado una evolución en los formatos y formas de acceder a la información, formatos

	que deben ser diversos y accesibles a la comunidad para poder cumplir con el propósito democratizador
Inclusión	Toda la comunidad debe estar incluida, especialmente la población en situación de desventaja y los grupos minoritarios.
Accesibilidad física virtual	La facilidad de acceso, es una condición de apropiación de las instituciones y una condición mínima de democratización

La síntesis de esta tabla puede resumirse como una BP disponible para todo el mundo, ubicada estratégicamente para ser usada por la comunidad cuando lo requiera, debe estar apropiada en el imaginario social, ser pertinente y útil para la comunidad, brindar un buen conocimiento de los recursos y servicios y debe estar accesible a la comunidad en los medios que el entorno tecnológico le condiciona; en términos generales estas han sido las subcategorías que se han explorado en este análisis e interpretación de los datos recogidos.

5.3.1. Apropiación de la BP

Modelo de biblioteca. La BP es percibida como lugar aburrido y que funciona bajo un modelo anticuado. Dentro de los nuevos servicios imaginados por la comunidad, se propone la promoción y el desarrollo de recursos, colecciones y servicios modernos, acordes con las necesidades, interés y modas de los usuarios, la comunidad propone que la promoción de la biblioteca debe estar acorde con sus clientes, por ejemplo: invitar a los jóvenes a través de lo que a ellos les gusta, la música moderna.

Espacios. Igualmente, el ciudadano imagina una BP con espacios modernos, múltiples y amplios, con diseños agradables y que estén contruidos para responder a la diversidad de servicios y recursos que debe ofrecer la biblioteca y a diversidad de gustos, intereses y tipos de públicos. Es decir, se imaginan BP con espacios para los niños, para cursos y talleres, para el dialogo y el encuentro social, para los fumadores, para trabajar en grupo y para la lectura individual. Espacios de apoyo

como cafeterías y lugares de juego. Es importante resaltar en el discurso común de la comunidad, la necesidad de espacios múltiples para todos los usos y todos los segmentos.

En realidad, lo que espera la comunidad de la BP moderna, lo describe Lozano (2004) cuando precisa que estamos en una sociedad que valora el confort, la adaptabilidad, la flexibilidad de las normas, el trato amable, la personalización e individualización, es decir, debe adaptarse al nuevo mundo y por supuesto se entiende que la comunidad manifiesta un deseo totalmente vigente. Desde los espacios se puede intuir que si hay una apropiación de los espacios de la BP, en el entendido que se sabe que usos se le pueden dar, pero igualmente esto es desde la imagen de la comunidad.

Conocimiento de las Bibliotecas. La comunidad no conoce los servicios que suministran las BP y su referencia a ellos se presenta de manera abstracta y general. Se asocia la BP con la consulta de libro únicamente y un espacio para que las personas hagan trabajos académicos. Es perentoria desde la concepción de la comunidad, que las bibliotecas desarrollen estrategias de promoción fuertes, asociándolas con los mecanismos de mercadeo utilizados en la comercialización de bienes y servicios.

Solos se conocen medianamente las BP denominadas grandes en esta investigación, existiendo un total desconocimiento por las bibliotecas locales o de barrio. Este fenómeno se puede presentar por la ubicación estratégica de las grandes bibliotecas y la majestuosidad de sus edificios lo cual conduce a que sean identificadas fácilmente por las personas. No quiere decir esto que se usen o que se haya tenido un contacto directo con las mismas. Las BP más conocidas y que reflejan indicios de experiencia en uso por parte de la comunidad son las BLAA y la Virgilio Barco.

Sustitutos de la BP. El referente de las tecnologías de las comunicaciones, surge básicamente de las creencias y de las experiencias. La comunidad al igual que gran parte de los colegas, establecen una confrontación entre las tecnologías y la BP. Desde la comunidad hay un uso generalizado de las tecnologías de la información, en donde la Internet se ha convertido en la primera opción por lo menos frente a las BP. En realidad el internet si es un sustituto de la BP desde la percepción de la comunidad.

Las ventajas ofrecidas por la red, como facilidad de acceso, versatilidad, amplitud de la información, actualidad, etc. pesan más sobre las preocupaciones por los factores éticos y legales del “copy-page” y sobre la calidad de los productos obtenidos. Este discurso de la comunidad no es absoluto, en la medida que la comunidad, presenta reparos frente al uso del internet, desde las dificultades para encontrar información, el volumen de información presentado y la calidad de la información frente al material libro.

En términos generales la BP no representa un buen nivel de pertinencia para la comunidad, es decir, no es necesaria en la medida que la responsabilidad de ella es como apoyo a la educación y no como un espacio y una organización pública que puede contribuir a su desarrollo y el de su comunidad. En este orden, el discurso sobre la pertinencia de la BP es despersonalizado, en otras palabras, la BP no es para mí, no la necesito, no me gustaría, es para los niños, para que lean, para que aprendan, para que estudie. La BP le es ajena a la comunidad bogotana.

5.3.2. Usuarios de las BP

En la representación del ciudadano común, no aparecen los usuarios misionales de la BP mencionados en los manifiestos como los ancianos, las minorías de cualquier tipo, la población en situación de desventaja. No aparecen por ninguna parte los enfermos, los presos, los invidentes y limitados físicos, etc. Desde la imagen de los ciudadanos, no existe esta población.

Aparecen tenuemente en el discurso las amas de casa y la tercera edad, como posibles usuarios que podrían requerir los servicios de la BP, como aquellos que más podrían necesitarla. Vale precisar en este punto que las grandes BP de Bogotá presentan una abundante gama de servicios de promoción de lectura orientados hacia diferentes y variados segmentos de la población, pero así mismo, vale la pena aclarar que las demás BP de la ciudad escasamente tienen el servicio de consulta de manera esporádica

5.3.3. Los recursos de la BP

Así como la comunidad de manera contundente, manifestó que el internet es un sustituto de la BP y que por esta razón prefieren el uso de la Red a asistir a la biblioteca. Así mismo, fue categórica al afirmar que el internet es un complemento de la BP y que este recursos debería estar en la biblioteca, argumentándolo especialmente por la gratuidad del servicio en la biblioteca frente a las condiciones económicas de la comunidad, también se precisa por parte de la comunidad que la existencia de este recursos es un buen complemento en la búsqueda de información frente al as posibles falencias que pueda tener la biblioteca desde la actualidad de sus recursos.

En realidad la tecnología es un medio necesario e indispensable para que la biblioteca pueda continuar cumplido con sus fines de integración e inclusión social. (Abbagliatis, 2008) menciona que lo bibliotecarios llevamos años pregonando como nuestra misión ser un espacio de encuentro con la información, el conocimiento, la recreación y la cultura. Dice el autor, que se debería empezar a por definir la BP como un espacio de encuentro con redes... para poner al usuario en el centro, lo que significa convertir a la biblioteca en el catalizador de su inserción en las redes en las que se está construyendo su futuro. Propuesta cierta y valida, siempre y cuando no se convierta la tecnología en un fin sino en un medio, desde el afán protagónico adquirido por las tecnologías en donde es posible que los bibliotecarios se preocupen más y más por los desarrollos tecnológicos que por la misma misión de la BP.

La comunidad no conoce los servicios y recursos de la BP, tanto que en su imaginario desea servicios que hoy prestan las BP, por lo menos las grandes. Los servicios y recursos conocidos por la comunidad, hacen mención a programación cultural en general; conciertos, obras de teatro, exposiciones, etc.

Existe un desconocimiento sobre los procesos y los procedimientos asociados a los recursos de la BP, mencionar aspectos como que la BP regale libros para motivar o que cobran por el préstamo de los materiales hacen evidente el desconocimiento. Los recursos de la BP se asocian específicamente con el material libro, existiendo una posición peyorativa frente al estado físico, nivel de actualización, pertinencia y oportunidad, contraponiendo nuevamente el internet como recursos alternativo. Los libros de las bibliotecas locales son viejos, de hace 50 años, están mohoso y guardados en cajones, son las expresiones más comunes en la representación de la comunidad. La referencia a nuevos formatos, se da únicamente hacia el material audiovisual, haciendo referencia a contenidos como música, libros en películas, etc.

Desde la imagen de los ciudadanos, los recursos esperados de la BP, llevan nuevamente a la necesidad de espacios múltiples y a una promoción comercial intensa. La comunidad espera como servicios ideales de la BP, los programas culturales y las actividades de recreación y entretenimiento que serán abordadas posteriormente.

5.3.4. Gratuidad de los servicio

Esta subcategoría, es posiblemente la más contundente y categórica, en cuanto a la unanimidad desde el discurso de la comunidad. Es claro para el ciudadano común de la ciudad de Bogotá, que la BP es para todos y sobre todo es gratuita. Desde el imaginario, esta propiedad de la BP que visiblemente contribuye de manera directa en los procesos de democratización, se asocia por parte de la comunidad como un mecanismo para asistir a las BP, para visitarlas, frene a las dificultades económicas

de poder acceder a otros recursos de información que tienen costo, como el internet. Para la comunidad bogotana, la BP esta entronizada como una institución que presta sus servicios de manera gratuita.

5.3.5. Inclusión

Ya se ha mencionado en todo el contexto teórico hasta aquí abordado, la imperiosa necesidad que tiene la comunidad en situación de desventaja, de la institución BP. Se habla especialmente de aquella población en desventaja física y social, es decir las personas con alguna limitación física o psicológica, las personas recluidas en hospitales y centros penitenciarios, la disminuida población indígenas y en caso especial de Colombia los desplazados por la violencia que alcanzan una cifra de 4.9 millones de personas (El espectador, 2010).

Dentro del a RS que tiene el ciudadano común de la ciudad de Bogotá, sobre sus BP, la única mención que aparece alrededor de la inclusión, se refiere específicamente a la alfabetización. En relación con la representación de la BP para los procesos educativos, la comunidad considera que la BP debe ser especialmente para las personas que no saben leer y escribir y deben ir a la biblioteca para que les enseñen, especialmente los niños. Pareciera por la mínima mención que se hace de los segmentos misionales de la BP, que la comunidad bogotana no tiene en su radar la existencia y las necesidades especiales y prioritarias de esta población.

5.3.6. Accesibilidad física y virtual

La BP está abierta para todos y pareciera que esta concepción de la biblioteca, contrarrestaría la anterior posición evidenciada en la subcategoría de inclusión. Sin embargo, esta propuesta hacer referencia a la accesibilidad y no a los públicos que debe contemplar. Aun así, para la comunidad es fácil acceder a las BP.

Normalmente las personas acceden de manera individual y se dirigen con un objetivo específico. Los reglamentos de las BP más importantes de la ciudad son engorrosos para la comunidad.

La comunidad no conoce la ubicación y localización de las BP dentro de su barrio o localidad. Para las personas es importante dentro de su imaginario contar con una BP cercana, más allá de la importancia para la localidad, por los presupuestos de dificultad para el desplazamiento a las bibliotecas centrales, pérdida de tiempo y costos de transporte que implica para ellos acceder hoy a las “grandes bibliotecas”

No se presenta ninguna mención representativa hacia las bibliotecas locales, a pesar, de contar con varias de ellas cercanas a su lugar de residencia.

5.4. CAPITAL SOCIAL

El capital social puede definirse como el conjunto de normas, redes y organizaciones construidas sobre relaciones de confianza y reciprocidad, que contribuyen a la cohesión, el desarrollo y el bienestar de la sociedad, así como a la capacidad de sus miembros para actuar y satisfacer sus necesidades de forma coordinada en beneficio mutuo” (Alberdi & Perez de Armiño, 2006). En la interpretación y análisis de los datos cualitativos, se referenciaba a Díaz Grau (2004), quien propone que las BP deben impulsar la emergencia de asociaciones para que surja capital social, establecer espacios físicos de concurrencia, poniendo a disposición de asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales, convertirse en objeto de acción de una o varias asociaciones y crear afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro.

Complementa esta propuesta teórica (Coleman, 1988), enunciando tres recursos que componen el capital social: a) las redes sociales, como son los lazos de parentesco, las redes comunitarias informales, las organizaciones sociales. b) Las normas sociales (de voluntariedad, altruismo, comportamiento) y derechos

comúnmente aceptados y c) Los vínculos de confianza social, la cual garantiza un entramado de obligaciones y expectativas

Desde estas propuestas recuperadas del contexto teórico de la investigación, se infieren varios elementos que contribuyen a la construcción de la categoría: la facilidad de espacios, generar puntos de encuentro, promover y participar de asociaciones, clubes y grupos, las normas y los valores.

En la subcategoría de participación ciudadana, se dejó de lado, la participación comunitaria y/o participación social, para ser abordada en esta categoría, entendiendo que en un proceso cíclico la comunidad requiere para participar socialmente, la creación de diferentes formas de agrupación. En este sentido, se contempla en esta categoría como producto mismo de una sociedad democrática. En la medida que la comunidad genere capital social, se agrupa autónomamente, no solo para participar sino para organizarse y proveerse de más y mejores herramientas para su propio gobierno local y desarrollo comunitario.

La tabla No. 44, presenta la descripción de las subcategorías que componen la categoría capital social

Tabla 44 Descripción subcategorías capital social

Subcategoría	Que se espera
Facilidad de espacios y recursos	La comunidad requiere de espacios gratuitos y recursos de apoyo en donde pueda darse la reunión, la convocatoria y el debate de la comunidad
Valores, creencias y normas	Las instituciones y las personas dentro de una sociedad democrática, genera sus propios valores, creencias y normas que contribuyen a mejorar su condiciones de vida y su convivencia en comunidad
Propiciar puntos de encuentro	La BP se define como una organización democrática que proporciona puntos de encuentro y genera relaciones en la comunidad.

Creación de asociaciones, clubes y grupos

Una sociedad democrática, genera grupos, clubes y asociaciones desde la sociedad civil que le permiten generar desarrollos, participación y creación de mecanismos de control político y social

5.4.1 Facilidad de espacios y recursos

La comunidad eventualmente ha utilizado espacios de la biblioteca para asistir a reuniones y conferencias divulgativas y eventos culturales, en la BP Virgilio Barco. Si manifiesta la comunidad, desde su imaginario futuro, la necesidad de un espacio para actividades culturales, conciertos, obras de teatro. No se evidencia de manera alguna la disponibilidad de espacios desde la BP para encuentros ni lugar de reuniones.

5.4.2. Valores, creencias y normas.

La BP si es vista como una institución que contribuye a la generación de valores y normas de comportamiento, sobre todo en la población joven susceptible de caer en la delincuencia y en el consumo de sustancias psicoactivas. La utilización de sus espacios como actividad recreativa, seguramente ayudará a la ocupación del tiempo libre de los jóvenes.

Desde lo personal, algunas personas manifiestan la importancia de la BP en sus procesos de desarrollo generando especialmente cultura ciudadana.

Aunque en el discurso se encuentran referencias asociadas a la creación de valores, desde la BP, es posible afirmar que no es contundente el discurso de la comunidad, percibiendo a la BP como una institución que contribuye con estos propósitos, las referencias son aisladas y no generaron reacción dentro de las personas estudiadas.

5.4.3. Propiciar puntos de encuentro.

Aunque la mayoría de personas asiste sola a la BP, si considera el ciudadano común que la BP es un lugar propicio para encuentros y generar nuevas relaciones con otras personas de su comunidad, este discurso se presenta entendiendo a la BP como un lugar de asistencia múltiple, no como un propósito de las personas ni de las BP, es decir, la BP para la comunidad no propicia ni genera mecanismos de encuentro más allá de las conferencias y actividades culturales a las que la comunidad poco asiste por desconocimiento

La comunidad, genera la reflexión alrededor de sobreponer lo social sobre lo individual en las relaciones humanas que se pueden dar dentro de la BP,, considerándola como un lugar de reunión e integración, social de la comunidad, para asistir a un evento, para ir en grupo, incluso se asocia con un lugar de visita, “para ver”.

Para el ciudadano bogotano, las BP si son un punto de referencia geográfico, es decir un punto para encontrarse, un lugar visible que genera confianza. Esta apreciación de la comunidad se orienta desde las grandes BP ubicadas en sitios estratégicos de la ciudad y cuyos edificios son bien conocidos, estratégicamente ubicados en la ciudad y fáciles de ubicar visualmente.

Desde las propuestas teóricas, se contempla a la BP como un punto de encuentro no solo físico sino virtual a través de sus redes sociales, portales y plataformas. Desde esta propuesta no se da en el discurso de los ciudadanos ninguna referencia ni puede inferirse de manera alguna, lo cual nos lleva a precisar que la BP no es un punto de encuentro virtual de la comunidad bogotana.

5.4.4. Creación de asociaciones, clubes y grupos.

Aunque las BP desarrollan actividades de asociación como los clubes de lectura, desde el discurso de la comunidad no existe ninguna referencia que pueda asociarse con este tipo de actividades y con la participación de la BP en las mismas, en otras palabras esta subcategoría es ausente dentro del a RS de la BP como agente democratizador

5.5. DESARROLLO HUMANO

Al inicio de este capítulo, se abrió el debate desde los objetivos y la definición de la BP hecha por los documentos de la IFLA, en ese punto se extrajeron algunos elementos especiales que identificaban a la BP como una institución eminentemente democrática, a saber: atiende necesidades de instrucción, información y perfeccionamiento personal incluyendo actividades intelectuales de ocio y entretenimiento y proveer una educación satisfactoria. Gómez Hernández (2004), hace una recopilación seria de las funciones educativas asignadas a la BP desde la IFLA, de la cual solo tomaremos los enunciados más importantes: Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta; colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar; educación y formación a lo largo de toda la vida, desempeñan un papel cada vez más importante en la red educativa, ayudar a los nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto, ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos. El manifiesto de la IFLA cierra este aparte con una de las funciones asignadas a la BP, “Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles” (Manifiesto, 1994)

Desde las directrices de la IFLA, se manifiesta qué las BP deben contribuir al desarrollo de competencias y habilidades, brindar servicios, programas y actividades que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas, para que puedan ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos, pero sobre cualquier

cosa para mejorar sus condiciones de vida y proveerse un mejor futuro. Así mismo, la BP es la entidad dentro de la comunidad que le compete la recuperación, divulgación y promoción del acervo cultural de su comunidad.

Es importante para los seres humanos, tener la oportunidad de desarrollar la creatividad personal y de perseguir nuevos intereses. Para lograrlo, la gente necesita tener acceso al conocimiento y a las obras de la imaginación. La BP puede ofrecer un acercamiento, a través de diversos medios, a una reserva rica y variada de conocimientos y de logros creativos que las personas por sí mismas no pueden alcanzar.

Si en desarrollo humano se incluye la habilidad del ser humano para vivir la vida que quiera llevar, sin las restricciones de la pobreza, o factores circunstanciales como una epidemia, hambruna, o un gobierno autoritario, entonces, tener una sociedad democrática es un requisito del desarrollo humano (Sen, 2013)

La democracia y el desarrollo son complementarios y se refuerzan mutuamente. El vínculo entre ambos es tanto más fuerte cuanto que emana de las aspiraciones de las personas y los pueblos y de los derechos que se les reconocen. (Boutros-Ghali, 2003) La historia demuestra en efecto que cuando democracia y desarrollo no van de la mano el resultado final suele ser un fracaso. Una sociedad con una democracia saludable es una sociedad que contribuye al desarrollo humano y contribuye a una mejor calidad de vida de sus ciudadanos.

La tabla No. 45 Describe las subcategorías correspondientes a la categoría desarrollo humano, sobre las cuales se estructuran las bases para la descripción de la RS desde este punto de vista.

Tabla 45 Descripción subcategorías desarrollo humano

Subcategoría	Que se espera
Competencias y habilidades	La democracia implica la existencia de ciudadanos formados y con competencias y habilidades que impulsen su propio desarrollo humano.
Recuperación y promoción de la cultura local	La identidad de los pueblos y las comunidades, es un requisito “sin qua non” par ale desarrollo social. Corresponde a las BP esta responsabilidad.
Mejoramiento de las condiciones de vida	El propósito final de una sociedad democrática es garantizar las mejores de condiciones de vida de los ciudadanos. Democracia y desarrollo humano son dos fenómenos que deben ir juntos.
Apoyo a le educación formal e informal	La más importante de las responsabilidades asignadas a las BP a través de su historia, como garantía de participación ciudadana, del mantenimiento y consolidación de una ciudad democrática. Incluye la educación formal e informal, la autoeducación y la formación para toda la vida
Esparcimiento	La BP debe proveer espacios de esparcimiento y uso del tiempo libre, se asocia con la democracia desde las garantías para una convivencia saludable y mejores condiciones de calidad de vida

5.5.1. Competencias y habilidades

Esta subcategoría, trascendental desde las funciones de la BP, se presentó como ausente dentro del discurso de la comunidad. Aunque se encontraron algunas referencias al desarrollo de habilidades, estas se orientaban más como una posibilidad de esparcimiento para la comunidad que por el mismo perfeccionamiento de competencias y habilidades para su desarrollo personal y en consecuencia de la misma comunidad.

5.5.2. Recuperación y promoción de la cultura local

De acuerdo con el manifiesto se propone para la BP el facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas y fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural, el habitante común considera que la BP contribuye a su desarrollo cultural, por un lado y en concordancia con el manifiesto teniendo acceso a las diversas manifestaciones culturales del país y del mundo y por otro permitiendo la promoción y facilitando el desarrollo de las manifestaciones desde el interior de la comunidad (se habla de grupos indígenas, costumbres ancestrales, artistas modernos como los grafiteros, los grupos de danzas, teatro. etc.) es decir, la BP por excelencia es el espacio que permite conocer la producción cultural de la comunidad y facilita su socialización al interior de la misma.

Una necesidad importante manifestada por la comunidad como un deseo, es la integración cultural dentro de la misma comunidad. Bogota es una ciudad compuesta en buena parte por personas originarias de otras ciudades y regiones del país. Para la comunidad es importante recuperar e integrar las diferentes culturas provenientes de estas regiones y hacerlas conocer a la misma comunidad.

La recuperación de la memoria histórica, de los recursos de la comunidad, de su historia, contribuyen a afianzar la identidad cultural y es una función que la comunidad identifica en las BP y que desde esta interpretación es coincidente con el manifiesto.

Hablando de los procesos de globalización cultural, no se presentó ninguna mención a la función de la BP como intermediadora cultural hacia y desde el exterior de su espacio geográfico. Aun así, esta subcategoría es coherente con los enunciados teóricos que le asignan estas responsabilidades y funciones a la BP.

5.5.3. Mejoramiento de las condiciones vida.

Esta subcategoría, recoge algunas referencias en donde la BP ha sido un apoyo en el mejoramiento de sus condiciones laborales encontrando información pertinente para mejorar sus procesos, también aparecen referencias discursivas en donde la BP no ha hecho presencia para las personas en el mejoramiento de sus condiciones de vida ni en otros procesos; estas referencias aisladas no constituyen un discurso en sí mismo y no pueden considerarse como reales frente a la construcción de la RS.

No hay ninguna mención referente al apoyo o al sustento de la BP para mejorar las condiciones de vida de las personas, desde los aspectos de salud, vivienda transporte, en lo económico, lo laboral, etc. Puede precisarse entonces que dentro de la RS que tiene la comunidad bogotana de la BP no aparece ésta como una institución que puede permitir mejorar las condiciones de vida de las personas y en consecuencia de su desarrollo individual y social.

5.5.4. Apoyo a la educación formal e informal

Para la comunidad bogotana como para el país en general e incluso en otras orbes de acuerdo con los estudios revisados en los antecedentes, la relación BP y educación es tan estrecha que se funden, terminando la BP por ejercer las dos funciones cuando no la de biblioteca escolar como función primordial. Es necesario traer nuevamente la cita de Rodríguez (2005), referente a este ítem en donde anota “Hoy en Colombia la BP es vista, pensada y planeada, tanto por expertos como por políticos, como una estrategia directa de mejoramiento de la educación formal”.

Para la comunidad bogotana la BP tanto en sus servicios, funciones, pertinencia, razones de uso, etc., es prácticamente sinónimo de sistema educativo y estudiantes, esta creencia de las personas obedece fundamental sus prácticas como usuarios, a la información circulada dentro de la comunidad en sus relaciones sociales y la

historia que ha acompañado la existencia de esta institución en el país. Desde la creación de la Biblioteca Nacional hasta las modernas bibliotecas de la Red capital en Bogotá recientemente creadas, ha existido un propósito político y gubernamental de asociar las BP como estrategia de desarrollo del sistema educativo.

En la relación BP y educación, las primeras apreciaciones de la comunidad, se dirigen al carácter obligatorio que debe ser el asistir a las BP por parte de los jóvenes y estudiantes, como una actividad impuesta desde las instituciones educativas. Esto garantizaría que la persona si conozcan, valoren y utilicen las BP, esto desde la perspectiva de la comunidad.

Las BP son esencialmente para que las personas (niños, escolares, profesionales e investigadores) realicen tareas y actividades académicas, investigaciones, trabajos de la universidad y del colegio, etc. Aparece la referencia a la lectura asociada con procesos de aprendizaje, como una función asignada a la biblioteca en sus procesos de alfabetización

Esta podría ser una de las subcategorías más cercanas al ideario teórico de las BP y la democracia, en la medida que el discurso de la comunidad es en general unánime y consistente. Sin embargo, no existe en el imaginario del ciudadano bogotano, la relación entre BP y educación informal, educación de sectores menos favorecidos como los ancianos, la auto-educación, la educación a distancia, la educación para toda la vida, etc. Por el contrario la referencia obligada son los estudiantes de primaria y bachillerato y los profesionales para la investigación, hacer tareas y trabajos académicos.

5.5.5. Esparcimiento

La BP aparece en el referente comunitario como una mixtura entre nuevos servicios de esparcimiento y el apoyo “tutorial” para el desarrollo de habilidades y destrezas artística recreativas, el deseo del ciudadano bogotano, es que la BP

participe en la formación integral de la comunidad pero como una función tutorial asociada a la formación y educación más que al mismo esparcimiento; posición como ya se explicó en el análisis, peligrosa y de cierta manera incoherente con la función de apoyo a la educación de la BP, pero no siendo una institución educativa en sí misma.

La comunidad reconoce la existencia de actividades lúdicas de recreación y esparcimiento a las cuales no asiste por que no se entera, las desconoce, pero a las que si desearía ir si son divulgadas y promocionadas adecuadamente. Se infiere desde la comunidad algunas condiciones para el uso de estos espacios de recreación y esparcimiento como la comodidad, la cercanía, la multiplicidad de espacios para diferentes actividades y personas.

Se contempla dentro del conocimiento y la experiencia de la comunidad las BP como espacios para ser visitado, no solo por los las personas locales sino por personas que vienen de otros lugares, el ciudadano está haciendo referencia bibliotecas como: la Virgilio Barco, la biblioteca del Tintal y La Julio Mario Santo Domingo, las más nuevas de la ciudad.

La comunidad coincide plenamente con las directrices de la IFLA interpretadas por (Gill, 2002) en donde se propone que: “cuando sea posible, también deben estar disponibles para otros usos, como reuniones o exposiciones y en el caso de edificios de mayor tamaño, para representaciones teatrales, musicales, audiovisuales y de medios de comunicación” la comunidad espera esos espacios desde la BP

La asociación del uso del tiempo libre en la BP con la actividad de leer, es frecuente en la mención de las personas, “pasar el tiempo y libre y leer algo”. También este código surge desde la experiencia y desde la imagen del “podría utilizarse para”.

5.6. LA RS DESDE LOS DATOS CUANTITATIVOS

Desde los datos cuantitativos se indago a los bibliotecarios de la Red capital de bibliotecas y de la Biblioteca Luis Arango, su opinión, pidiéndoles estar de acuerdo, totalmente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a afirmaciones referidas a subcategorías específicas que presentan alguna “curiosidad” por ser subcategorías ausentes o presentaban un comportamiento inquietante desde la RS. El propósito de la encuesta se direccionaba a enriquecer el análisis y la interpretación de los datos cualitativos desde esta mirada y entender como los bibliotecarios perciben la BP como agente democratizador.

Aunque los resultados se presentan interpretados en cada subcategoría, es importante revisar esta mirada de los bibliotecarios de manera global. En la figura No. 35 se presenta el resumen en términos porcentuales obtenido por cada pregunta y cuyo propósito es evidenciar el nivel o la calificación frente a la posición de estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con las afirmaciones que precisan al a BP como una institución democratizadora.

Salvo las preguntas 2 y 14 en donde los bibliotecarios opinaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la BP si es una entidad eminentemente democrática, estuvo por debajo del 50% (no significa que posición contraria lo supero), las demás preguntas obtuvieron una respuesta muy positiva en algunos casos contundentes como el caso de las preguntas 12 y 13 ratificando a la BP como una institución democratizadora. En ninguna de las respuestas el porcentaje de personas que estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la BP No facilita ni contribuye a la construcción de una democracia (en las preguntas formuladas) superó la posición contraria.

Como se precisó en la interpretación y análisis de datos, el propósito de la RS no es valorar los servicios de la BP de Bogotá, es entender la RS que los ciudadanos

tienen de ella. Sin embargo, frente a esta respuesta casi que unánime por parte de los bibliotecarios es necesario ahondar un poco en la interpretación de la misma.

Revisando los servicios programas de las BP de Bogota se encuentran dos situaciones especiales. Por un lado ni la Red capital de bibliotecas ni la BLAA, presentan un portafolio de servicios orientado específicamente a la construcción de una sociedad democrática o con elementos puntuales que indiquen ese propósito

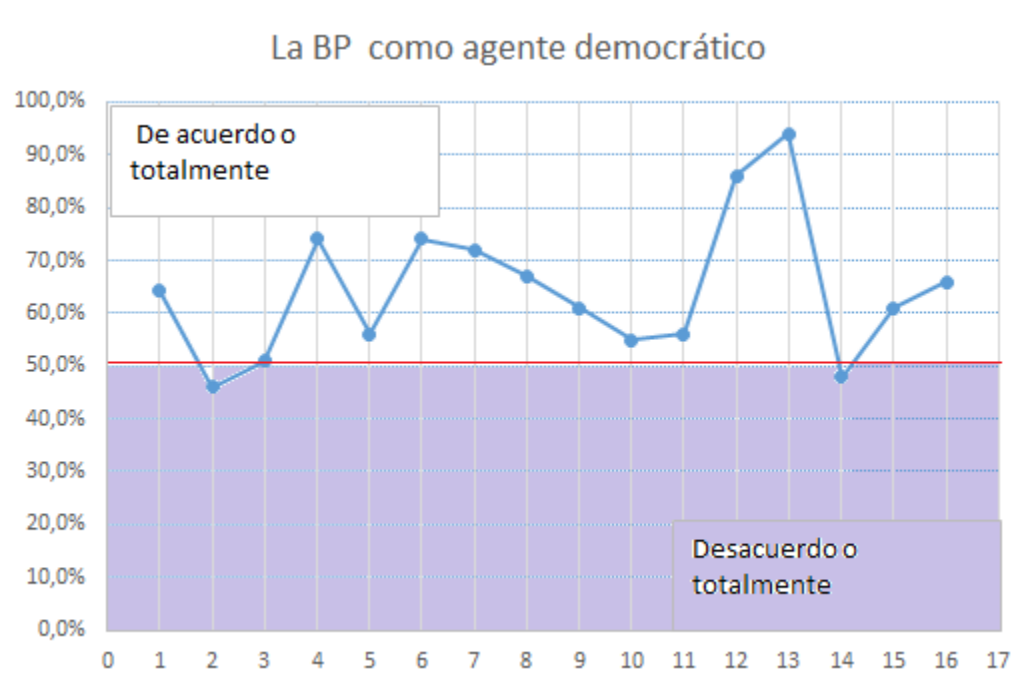


Figura 35 la BP como agente democrático

Se entiende que los servicios y programas generales se orientan más hacia la formación de públicos, la promoción de la lectura y el uso del tiempo libre conducente hacia programas artísticos, esto, hablando de las cuatro mega bibliotecas y la BLAA; escasa y medianamente las otras 13 bibliotecas de Biblored. Por el otro lado, se encuentra la situación de las aprox. 140 bibliotecas locales, comunales de barrio con recursos y espacios limitados, que perduran más por la terquedad de la comunidad que por otra razón.

Ante este panorama, es posible que la respuesta de los bibliotecarios este orientada por el conocimiento e identificación frente a sus programas y servicios, desconociendo lo que pasa en las otras BP de la ciudad, lo cual no es convincente porque aún desde esta mirada no existen razones para considerar una respuesta tan contundente. La segunda hipótesis, por la cual nos aventuramos en esta investigación es que los bibliotecarios están convencidos de los discursos teóricos apegados a los procesos formativos tradicionales, heredados, frente a la posición democrática de la BP. Discurso valido, argumentado y que no está en discusión, pero lo que sí es probado en esta investigación es que ese discurso está alejado totalmente de la RS que tiene la comunidad de las BP en Bogotá. En palabras más sencillas, una cosa es RS de la comunidad bogotana y otra diferente lo que cree que está haciendo el bibliotecario de las BP en Bogotá.

5.6. RS DE LA BP EN LA CIUDAD DE BOGOTA. RESUMEN

Para cerrar la RS de la BP en Bogotá como agente democratizador, tratando de construir a manera de conclusión un patrón, se llegó a una ayuda gráfica que permitiera entender de manera simple y completa toda la RS de la BP en Bogotá, lo cual desde ya es prácticamente imposible. La figura No.36 intenta describir gráficamente la RS, para lo cual se hizo necesario, dar una calificación, en todo sentido caprichosa, de acuerdo con el debate presentado en esta discusión, que permitiera resumir el nivel de acercamiento entre el discurso de la comunidad y los planteamientos teóricos que contextualizan esta investigación.

Para la comunidad Bogotana, la BP es una institución gratuita y abierta para todo el mundo (AGR), está identificada como una organización que debe recuperar, promocionar y mediar frente a las manifestaciones culturales y la recuperación de la historia de la comunidad (CUL), está asociada con las posibilidades de esparcimiento y recreación (ESP) y su propósito fundamental está dirigido hacia el apoyo a la educación formal. Brinda información general, no necesariamente apoyando la participación ciudadana, es una entidad útil en la generación de valores y normas de comportamiento en la comunidad, puede ser un punto de encuentro y

socialización, especialmente como referente geográfico y su público preferencialmente son los estudiantes de primaria y secundaria. Los conceptos de ciudadanía digital, la alfabetización informacional, creación de clubes y asociaciones y el desarrollo de competencias y habilidades, no aparece en el imaginario social de manera directa ni indirecta, simplemente no existen en el discurso comunitario.

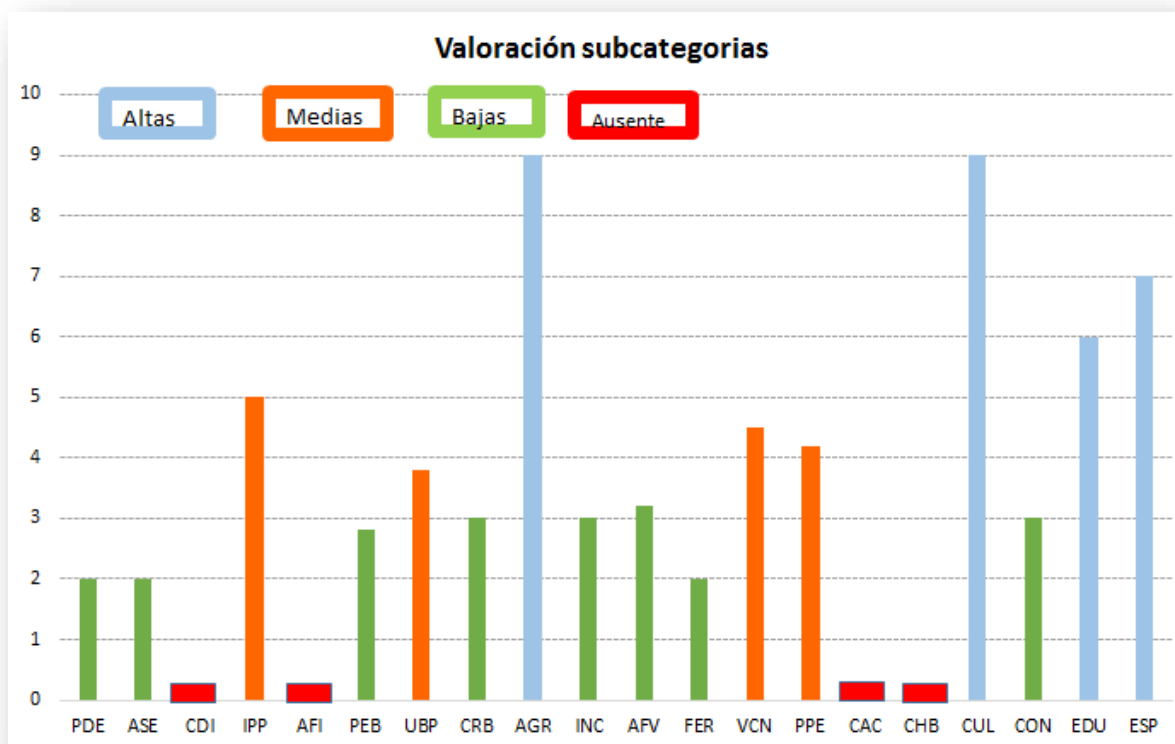


Figura 36 Valoración de las categorías en la RS

CONCLUSIONES

La formulación de las conclusiones, en aras de facilitar su lectura y comprensión, se formulan de acuerdo con los resultados de la investigación, logro de los objetivos propuestos, aplicabilidad y eficiencia de la metodología seguida y conclusiones personales sobre lecciones y dificultades aprendidas.

Desde los resultados de la investigación

Aunque la RS se compone de una serie de experiencias, imágenes, conocimientos e información alrededor de un fenómeno social, de una realidad, como en este caso son las BP como agentes democratizadores, si es posible formular conclusiones finales sobre los resultados definitivos identificados en las diferentes categorías seguidas en el proceso.

- La RS alrededor de la BP como agente democratizador en la ciudad de Bogota, presenta como eje vertebral cuatro aspectos posicionados en el discurso de la comunidad, de alguna manera unánimes y definitivos, como: la gratuidad de los servicios, recuperación y promoción de las culturas locales, la BP como apoyo a la educación formal y la biblioteca como una entidad que suministra información para muchos fines.
- También se encontraron cuatro aspectos que por su ausencia, contribuyen de manera concluyente en la construcción de la RS, la ciudadanía digital, la alfabetización informacional, la creación de clubes, asociaciones y grupos desde la BP y la ausencia de la BP en desarrollo de competencias y habilidades

- Las BP de la Red capital de bibliotecas Biblored son valoradas como de una buena calidad, impactantes en su estructura física y diseño.
- Las BP más conocidas son la Bibliotecas Luís Ángel Arango, la Biblioteca Nacional de Colombia y la Virgilio Barco. Sin embargo, todas ellas alejadas físicamente de los entornos en donde se realizó la investigación
- Los espacios acogedores, la recreación y uso del tiempo libre y el tiempo de ocio, son dimensiones frente a las cuales la BP de Bogotá son bien valoradas por la comunidad, pero más como un deseo o una necesidad que como un producto de sus experiencias
- Las BP son percibidas especialmente para el desarrollo de actividades académicas, representadas en usuarios como los escolares y los universitarios de educación formal.
- La BP pública es sentida y valorada como un espacio aburrido, anticuado, desactualizado y que opera como un modelo anticuado y que no corresponden a la evolución del mundo actual.
- La comunidad de alguna manera no contundente, siente a la BP como un lugar de encuentro y socialización, más como un referente geográfico que como un espacio de socialización. La BP como espacio de encuentro en lo virtual no aparece en desde ninguno de los pilares de la RS
- Siendo una función de la BP, el apoyar los procesos informales de educación, para la comunidad ese referente está ausente dentro de su representación, de tal manera que la educación a distancia, la autoeducación, los procesos de alfabetización, el aprendizaje para toda la vida, no son observados desde ninguna categoría.

- Los públicos que debe atender la BP dentro de un compromiso democrático incluyente como las personas en situación de discapacidad, las minorías étnicas y culturales, las personas reclusas en centros carcelarios y hospitales, etc. No aparecen en el referente de la comunidad bogotana como posibles usuarios de la BP, estos usuarios prácticamente no existen dentro del imaginario común y puede concluirse que dentro de la RS de la comunidad no existe la inclusión. Por el contrario se encontraron referencias que indican que la BP no es para todos y se requiere de alguna preparación académica para ser usuario

- El ejercicio de la lectura, es un referente estructural de la RS del ciudadano común y se identifica en la mayoría de categorías analizadas, normalmente hacia la población infantil, primero como un ejercicio de aprendizaje y tenuemente como acto de placer para el desarrollo personal y cultural.

- La ausencia del Estado y las autoridades locales aparece de manera peyorativa haciendo referencia básicamente a la financiación de las BP y la poca inversión y desdén por las BP locales y comunitarias

- Dentro de las alternativas de búsqueda de información para cualquier propósito, la BP no es la alternativa prioritaria para la comunidad, normalmente se recurre al Internet como primera alternativa y posteriormente a la BP si no se cuenta con los recursos económicos y accesibilidad física a la red. El internet, desde la comunidad, si es un sustituto para la BP.

- Los servicios, programas y ubicación de las BP no se conocen, desde el imaginario de la comunidad, se propone estrategias de mercadeo agresivas, similares a la comercialización de productos y bienes comerciales.

- La sociedad de la información y del conocimiento es una realidad en nuestro entorno. Las BP “grandes bibliotecas” hacen innumerables esfuerzos,

desarrollan programas y servicios orientados a la reducción de la brecha digital de sus comunidades. Sin embargo desde la perspectiva de la comunidad esa relación BP-sociedad de la información, no se manifiesta de manera alguna.

- La percepción de los bibliotecarios profesionales sobre la relación BP como agente democratizador y la comunidad, es totalmente diferente. Los bibliotecario consideran de manera abrumadora que la BP de Bogotá si contribuyen de manera definitiva en la construcción de una sociedad democrática e incluyente

Desde el logros de los objetivos propuestos.

Los objetivos propuestos se lograron en su totalidad, en la medida que a partir de ellos se construyó el contexto teórico fundamental, las categorías y subcategorías de análisis e incluso el mismo diseño metodológico que arrojó al final la RS de la BP.

General.

Identificar la representación social que se ha construido sobre la biblioteca pública como agente democratizador en la ciudad de Bogotá.

Al final de la investigación se logró construir la RS de la BP como agente democrático. Explicándolo de manera invertida al proceso, el conjunto de códigos analíticos identificados en el discurso de la comunidad configuraron cada una de las subcategorías, que relacionadas en su conjunto definieron y perfilaron las categorías y estas de manera conjunta terminaron por definir la RS de la BP.

Específicos

“Identificar los pilares democráticos que se asocian con los servicios de la biblioteca pública y que se constituyen en los elementos que contribuyen a la consolidación de una sociedad democrática”

Desde el referente teórico, no solo se definieron y contextualizaron teóricamente los valores democráticos, adicionalmente se precisaron los ejes democráticos fundamentales como ciudadanía, desarrollo humano, capital social y participación ciudadana, que a la postre, permitieron la construcción de las categorías de análisis.

“Identificar las percepciones, experiencias y actitudes de los públicos bogotanos frente a la BP como institución democrática”

El seguimiento disciplinado y riguroso del diseño metodológico, permitió de manera obductiva construir subcategorías y códigos analíticos, orientados específicamente a interpretar el discurso de la comunidad bogotana frente a las BP de su ciudad. En el proceso aparecieron subcategorías emergentes como: Usuarios de la BP, Apropiación de la BP, recuperación y apropiación de la cultura local y esparcimiento; por el contrario otras subcategorías propuestas no se evidenciaron en el discurso, pero si se contemplan dentro de la construcción de la RS.

“Construir la representación social a partir de los pilares democráticos sobre el reconocimiento social e individual de la BP”

Se logró construir una RS de las BP de Bogotá completa y detallada, que sin afán de presunción, refleja fehacientemente el imaginario, la información y la experiencia que de la biblioteca reflejan los ciudadanos bogotanos. En resumen la RS de la BP pública como agente democratizador, podría reducirse, de la siguiente manera:

Concepto. La BP es una institución del Estado, gratuita y abierta para todo el mundo.

Funciones. La BP debe recuperar, promocionar y mediar frente a las manifestaciones culturales y la recuperación de la historia de la comunidad, brinda información general, no necesariamente apoyando la participación ciudadana y apoyar la educación formal

Imaginario. Está asociada con las posibilidades de esparcimiento y recreación, puede ser un punto de encuentro y socialización, especialmente como referente geográfico y se espera de ella espacios para múltiples usos, cómodos y flexibles.

Usuarios. Sus públicos preferencialmente son los estudiantes de primaria, secundaria e investigadores

La BP no se puede considerar desde el referente de la comunidad como una organización que promueve el desarrollo y la consolidación de una sociedad democrática incluyente.

“Analizar la representación social construida, contra el discurso tradicional de la función social de la BP”

La interpretación y análisis de los datos, permitió, gracias al diseño metodológico planteado, contrastar teóricamente los contenidos del discurso de los ciudadanos, contra los referentes teóricos existentes y al final se logró contrastar, por decirlo de alguna manera, el nivel de acercamiento entre el discurso ciudadano y los planteamientos teóricos correspondientes. También se permitió, desde los resultados, confrontar el resultado de la RS contra la percepción de los bibliotecarios profesionales de las BP de Bogotá, encontrando diferencias profundas entre los discursos.

Desde la metodología propuesta

La investigación desarrollada bajo el enfoque de los estudios de RS, basada fundamentalmente en las propuestas teóricas de Moscovici y Jodelet, requería de un diseño con enfoque cualitativo, para un informe final de tipo interpretativo-descriptivo, que se aventuró basado en la estrategia de grupos de discusión por considerarla la más ajustada a los objetivos planteados y a las limitaciones de tiempo y recursos.

La escogencia, de acuerdo con los resultados obtenidos fue la más adecuada y puede decirse que cumplió adecuadamente, agregando que en lo posible y mientras el estudio, la unidad de análisis, y las características de la información recuperada lo permitieron, tanto la metodología de RS como la estrategia de grupos de discusión, se siguieron de manera rigurosa de acuerdo con los enfoques propuestos por los autores escogidos.

Puede sugerirse sin caer en la petulancia, que la investigación cualitativa, en enfoque de las RS y la estrategia de grupos discusión, son una combinación muy enriquecedora en términos de la calidad y la riqueza de la información.

Desde la base para futuros trabajos de investigación

La investigación se centró con un alcance limitado geográficamente, que fue la ciudad de Bogotá, se sugiere para futuros trabajos de investigación aplicando la misma metodología, abordar las BP de otras ciudades o espacios geográficos (pueblos, localidades, departamentos, provincias, etc.) y llegar en lo posible a consolidar una RS de la BP en Colombia.

La definición del trabajo desde un comienzo estaba diseñada, desde el ciudadano común, grupo poblacional que aunque es general y no responde a segmentos poblacionales específicos, bien puede ampliarse hacia otros segmentos con

características diferenciales que permitan una comparación y un cubrimiento mayor. Así, podría trabajarse específicamente usuarios o no usuarios, estudiantes universitarios, etc. o combinar con la propuesta anterior y trabajar un grupo específico en diferentes ciudades del país. El poder obtener diferentes experiencias, variadas relaciones sociales, opiniones, sentimientos, actitudes por segmentos específicos, contribuye a obtener una RS más amplia y completa.

De cierta manera, el enfoque limitado a un espacio determinado como Bogotá, que respondía a los alcances de la investigación y a los limitantes propios mencionados en la metodología, también buscaba, aunque de manera no explícita, probar la metodología, los instrumentos y las herramientas para ampliar en un futuro la investigación a un espacio, por lo menos nacional. Desde este enfoque la metodología respondió a los objetivos planteados, pero se sugieren posibilidades alternas que coadyuvaran a mejores procesos investigativos.

Las conclusiones sobre los resultados de la investigación, que se presentan resumidos en estas conclusiones y de manera más amplia en la discusión, dejan abierta preguntas desde la posibilidad de nuevas investigaciones a partir de esos resultados. La RS de la BP como agente democratizador desde la mirada del ciudadano, deja inquietudes que deben necesariamente ser abordadas a partir de alguna perspectiva teórica e investigativa en busca de mejores prácticas, desarrollos y propuestas para las BP de Bogotá, es decir, quedan inquietudes y preguntas sin respuesta aparente, como:

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento y reflexión por parte de la comunidad bogotana, sobre la democracia, sus valores, pilares y mecanismos de desarrollo?
- ¿Hasta dónde llega la formación, el conocimiento y la concientización del ciudadano en saber que está en una sociedad de la información y el conocimiento?

- ¿Por qué los bibliotecarios mantienen firmemente sus percepciones y creencias, frente al papel democratizador de la BP, desconociendo la realidad de sus servicios y programas?
- ¿Porque la población en situación de discapacidad y en situación de desventaja no es identificada como usuarios preferenciales de la BP?
- A pesar de considerarse superado el debate BP-internet, la comunidad considera firmemente a la red como un sustituto de la biblioteca en cuanto a búsqueda y localización de información, ¿Cómo se define la intermediación del bibliotecario frente a las tecnologías, de tal forma que, aunque considera este que no es una competencia y el debate ya ha sido superado, pierde terreno progresivamente y en la misma proporción se desocupan las BP?

Seguramente algunas de estas preguntas reflexivas tienen respuesta. Sin embargo, los administradores de redes y de bibliotecas públicas, los políticos y los bibliotecarios, deben replantear la relación ciudadanos-BP.

Cada una de las categorías, es un mundo en sí mismo, que por ser abordado en conjunto, implicó cierto nivel de generalidad. El estudio de manera específica y puntual de cada uno de ellos, seguramente permitirá un tratamiento mucho más profundo y detallado. Profundizar la participación ciudadana individualmente por ejemplo,

Desde la experiencia personal

Como lecciones aprendidas de este proceso investigativo, que surgen básicamente de las dificultades encontradas, se puede precisar, que el alcance de la investigación frente a los recursos de tiempo, son un aspecto fundamental que requiere ser

revisado en detalle y con el máximo de celo al realizar una propuesta de investigación.

El control de riesgos y la posibilidad de contar con posibles alternativas como reacción a diferentes dificultades, debe ser previsible desde un comienzo y no en la marcha, en la medida que afecta el cumplimiento de los compromisos, el presupuesto y el mismo desarrollo del proyecto. Es frecuente encontrarse con dificultades de diferente índole (mal cálculo del tiempo, presupuesto no contemplado, desfase en el presupuesto proyectado, no operatividad de instrumentos de recuperación, baja respuesta del objeto de investigación, etc.), que al no tenerse previstas causan traumatismo en el proceso, en este caso, fue necesario enfrentarse a las dificultades propias del diseño de los grupos de discusión y a la coordinación de los estudiantes auxiliares que ayudaron en su confección y aplicación.

El trabajar con investigación cualitativa, poco desarrollada en el país, permitió a nivel personal, introducirse en un nuevo mundo de conocimiento, enriquecedor y satisfactorio y a su vez, se generan innumerables interrogantes que seguramente se constituirán en procesos investigativos formales e informales.

Desde la experiencia personal de trabajar en BP, se confronta al investigador con una realidad desde la comunidad, tenuemente conocida, que obliga a asumir posiciones novedosas, retadoras y prácticas en aras de mejorar, rediseñar y redefinir los servicios planteados a los usuarios.

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS BP DE BOGOTÁ

De acuerdo con los resultados obtenidos, las bibliotecas públicas de Bogotá, los bibliotecarios y los agentes estatales, deben reflexionarse y reorientar parte de sus esfuerzos y recursos a asuntos fundamentales, como:

Se deben realizar estudios alrededor de los usuarios y no usuarios de las BP, (comunidad) buscando tipificar y caracterizar aspectos más allá del conocimiento socio-demográfico y adentrándose en profundidad en conocer las necesidades, los gustos, las costumbres y sobre todo las percepciones frente a nuevos y actuales servicios.

Las BP como cualquier institución con o sin ánimo de lucro, debe conocer de manera profunda como está representada en su comunidad, en su clientela, en sus usuarios y/o en sus públicos, bien para reorientar sus estrategias buscando pertenencia o para redefinirse y brindar a la comunidad lo que realmente se espera de ella.

Las necesidades de información de la comunidad, de una u otra manera, ya están satisfechas sin contar para ello con la BP, mas no para otras necesidades de recreación, uso del tiempo libre y formación. En tal sentido las BP necesitan redefinir su estrategia como mediadora de información y generadora de conocimiento en una sociedad de la información exigente y excluyente y por otro lado, redefinir su futuro fundándose en la redefinición estratégica del uso de sus espacios.

La relación BP y tecnologías de la información, no puede seguir asumiéndose como una relación de competencia entre unas y otras. Las tecnologías deben ser

contempladas como lo que son, una herramienta útil, necesaria e imprescindible, ellas en sí mismas son un medio para acercar, convocar e interactuar y no como se están asumiendo por muchas bibliotecas, como un fin.

La BP desde las mismas conceptualizaciones teóricas que persisten y que dan línea teórica al debate de las BP, se fundamenta inevitablemente en la transferencia de información para todos los fines. Las Tecnologías de la información y las comunicaciones de alguna manera superan a la BP en este propósito, el cual no hay que desdeñar, pero sí replantear. Las necesidades de tipo académico y educativo, se responden preferentemente desde las tecnologías de la información y las comunicaciones de tal forma que la BP como espacio de apoyo al ejercicio académico y a la educación, debe convertirse en una actividad secundaria. La verdadera opción de desarrollo de la BP se encuentra precisamente en los usuarios misionales para la cual existe, es decir, la población en situación de desventaja y en aquella que no tiene acceso a otros sistemas y redes de información

La recreación y el uso del tiempo libre en o desde la BP, es una ventaja competitiva que debe maximizarse y potencializarse a través de ofertas agresivas y novedosas para la comunidad

La comunidad espera espacios bondadosos, acogedores y modernos, acorde con los desarrollos urbanísticos de la ciudad. La comunidad compara y evalúa los diferentes espacios públicos y establece referentes que deben ser tenidos en cuenta. El futuro de las BP, se fundamenta en la mediación y formación tecnológica, pero sobre todo en una estrategia agresiva de uso de sus espacios. La comunidad requiere espacio que le permitan desarrollar actividades que no puede realizar en otro lugar

La BP debe preocuparse por su imagen y marca, no puede pretenderse asumir que la BP es una institución “perse” necesaria e indispensable para la comunidad, porque no lo es, y debe competir con otros espacios e instituciones como centros

comerciales, medios de comunicación, cafés para Internet/locutorios, museos, tiendas de recreación, juegos electrónicos, etc.

La ubicación y señalización externa de la BP, especialmente las locales, comunitarias y de barrio, no es un asunto secundario en la medida que la comunidad no las identifica y asume su localización como lejana e inaccesible.

El gobierno, los administradores de BP, los bibliotecólogos, las agremiaciones y escuelas de formación, deben propender por la formulación y legitimación de políticas públicas que promuevan y garanticen un desarrollo sostenible de las BP. Se asume por parte de la comunidad un desgano y falta de apoyo por parte del Estado.

Las BP físicamente no existen para llenar un espacio geográfico, la integración con la comunidad en el suministro de ofertas y el aprovechamiento de los recursos de la comunidad, generan una simbiosis productiva y pertinente con la función social de la BP. El apoyo en la creación de redes sociales es una función vertebral que garantiza una verdadera integración de la BP y la comunidad a la cual sirve.

El modelo implementado en la ciudad con la Red capital de Bibliotecas, creada en el año 2000, ha tenido un impacto positivo en la comunidad, circunstancia que debe ser aprovechada por el gobierno local para fortalecer y ampliar la red capital, ampliando su cobertura a toda la ciudad. No puede tenerse una Red de bibliotecas en donde solo 17 de ellas funcionan de manera eficiente y con recursos del Estado local y las restantes 140 se encuentran abandonadas a su suerte. Una garantía para las la BP del futuro es su funcionamiento en red y Bogota tiene la capacidad de estructurar una verdadera red de bibliotecas.

Las BP como instituciones que promueven la democratización del conocimiento para la participación ciudadana y el ejercicio de la ciudadanía, debe ser más que un

discurso de los bibliotecólogos y convertirse en una realidad manifestada a través de los servicios, los espacios, la integración y participación con la comunidad a la cual se sirve.

La imagen entre un espacio aburrido para hacer tareas e investigaciones, un lugar que podría ser para la recreación y el esparcimiento, un lugar que se quiere moderno y vital, una institución fundamental para la comunidad, etc. requiere de planes de mercadeo, ajustados a las condiciones de la biblioteca y a las necesidades y condiciones específicas de cada comunidad.

Los bibliotecarios deben dar la discusión teórica sobre los documentos guía hasta ahora seguidos como los manifiesto y directrices de la IFLA, contrastarlos con la investigación de campo, traerlos al debate local y si es necesario reformularlos de acuerdo con el contexto social. No pueden asumirse “per se”, desconociendo la realidad de la RS del ciudadano bogotano.

BIBLIOGRAFIA

- Aabo, S. (2005). The role and value of public libraries in the age of digital technologies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37(4), 205-211.
- Abbagliatis, E. (27 de 05 de 2008). *Biblioteca y cambio social*. Recuperado el 26 de 08 de 2015, de <http://goo.gl/swZrqu>
- Abid, A. (1996). Revision of the UNESCO public library manifiesto. *62nd IFLA General Conference - Conference Proceedings - August 25-31*. Beijing: IFLA. En <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-abia2.htm>.
- ALA. (s.f.). Obtenido de ww.ala.org/ala/of/
- Alberdi, J., & Perez de Armiño, K. (2006). *Diccionario de accion humanitaria y cooperaci3n para el desarrollo*. Recuperado el 9 de 09 de 2015, de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/29>
- Alonso, L. E. (1996). el grupo de discusi3n en su pr3ctica: memoria social, intertextualidad y acci3n comunicativa. *Revista internacional de sociolog3a*, 3(13), 5-36.
- Amescua Viedma, C., & Jimenez Lara, A. (1996). *Evaluaci3n d programas sociales*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ander-Egg, E. (1995). *Tecnicas de investigaci3n social*. Buenos Aires: Lumen.
- APA. American Psychological Association. (2015). *Normas APA*. Obtenido de <http://www.apa.org/index.aspx>
- Arango velasquez, G. J. (jul-dic de 2001). Valor y funci3n de la informaci3n en los procesos comunitarios y ciudadanos de construcci3n de identidades culturales. *Revista Interamericana de Bibliotecolog3a*, 24(2), 83-89.
- Araya Umaña, S. (2002). Las representaciones sociales: Ejes te3ricos para si discusi3n. *Cuadernos de ciencias sociales*(127). Obtenido de <http://www.flacso.or.cr/Cuadernos.56.0.html>
- Arblaster, A. (1992). *Democracia*. . Madrid: Alianza Editorial.
- Artal, C. (1999). *La biblioteca p3blica vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades. 1998/9*. Barcelona: Fundaci3n Bertelsman.
- Austin Public Library. (s.f.). Recuperado el 21 de 11 de 2014, de <http://library.austintexas.gov/>

- Australia. Australian Library and Information Association and the ALIA Public Libraries Advisory Committee. (2011). *Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*. Sidney: ASA.
- Badie, B. (1997). *identidad y globalización*. ITAM.
- Bailac I Puigdellivoll, A. (2005). *Las políticas bibliotecarias, hacia un Segundo pacto local*. (I. y. Ministerio de Cultura. Subdirección General de Publicaciones, Ed.)
Recuperado el 16 de 09 de 2015, de <http://hdl.handle.net/10421/1321>
- Baldwin, M. (10 de 2002). ¿Can libraries save democracy? *Library Journal*, Disponible en la base de datos Ebsco Host. Obtenido de <https://www.ebscohost.com/>
- Barbour, R. (2013). *Los grupos de discusión en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Bardin, L. (1976). *Analsie de conteudo*. Sao Paulo: Martin Fontes.
- Bardin, L. (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Baumnan, Z. (2002). *La hermenéutica y las ciencias sociales*. Buenos Aires: Nueva Vision.
- Bayardo, R. (2000?). *Regionalización e Integración Cultural en el MERCOSUR*.
Recuperado el 20 de 07 de 2015, de <http://www.equiponaya.com.ar/articulos/global02.htm>
- Bazeley, P. (2004). Issues in Mixing Qualitative and Quantitative Approaches to Research publicado. En R. Buber, & J. R. Gadner, *Applying qualitative methods to marketing management research*. Londres: Palgrave Macmillan.
- Becerra, M. (2003). *Sociedad de la información: proyecto, convergencia y divergencia*. Bogotá: Editorial Norma.
- Beetham, D., & Boyle, K. (1995). *Cuestiones sobre la democracia*. Madrid: UNESCO.
- Berger, P., & Luckman, T. (1991). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Berndtson, M. (2002). *Soñando el futuro: Ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Berteslmann.
- Betancurt, A. M. (1997). *Biblioteca pública y democracia*. Bogotá: Colcultura, Fundalectura y Comfenalco.
- Betancurt, A. M. (2001). La biblioteca pública y su desafío frente a la globalización:. En *Bibliotecas Públicas y Escolares: Hojas selectas* (págs. 10-20). Bogotá: Fundalectura.

- Biblioteca de la Coruña. (s.f.). *Biblioteca Nodal de A Coruña*. Miguel Gonzalez Garces. Recuperado el 21 de 02 de 2015, de <http://rbgalicia.xunta.es/coruna/>
- Biblioteca de Melbourne. (s.f.). *Melbourne Libvrary Service*. Recuperado el 23 de 02 de 2015, de <http://goo.gl/CICOae>
- Biblioteca Luis Angel Arango. BLAA. (2014). *Biblioteca Luis Angel Arango y su red de bibliotecas*. Recuperado el 23 de 08 de 2015, de <http://www.banrepcultural.org/blaa/informacion-general>
- Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte. (s.f.). Recuperado el 22 de 02 de 2015, de <http://goo.gl/qaLVqm>
- Biblioteca Parque Estadual Rio de Janeiro. (s.f.). Recuperado el 24 de 02 de 2015, de <http://www.cultura.rj.gov.br/espaco/biblioteca-parque-estadual-bpe>
- Biblioteca pública de Bremen. (s.f.). *Mremen City Library*. Recuperado el 22 de 02 de 2015, de <http://www.stabi-hb.de/About-us.html>
- Biblioteca pública de Santiago. (s.f.). Recuperado el 07 de 01 de 2015, de <http://www.bibliotecasantiago.cl/>
- Biblioteca Pública del estado en Ciudad Real. (s.f.). *Red de Bibliotecas públicas Castilla-La Mancha*. Obtenido de <http://reddebibliotecas.jccm.es/intrabibl/index.php/inicio-bpe-cr>
- Biblioteca Pública Piloto de Medellín. (s.f.). Recuperado el 25 de 02 de 2015, de <http://www.bibliotecapiloto.gov.co/>
- Bibliotecas Ciudad de Buenos Aires. (s.f.). *Buenos Aires Ciudad*. Recuperado el 21 de 02 de 2015, de <http://www.buenosaires.gob.ar/cultura/bibliotecas>
- Bibliotecas Públicas de Medellín. Comfenalco. (s.f.). Recuperado el 27 de 02 de 2015, de <http://www.comfenalcoantioquia.com/Bibliotecas.aspx>
- Bibliothèque publique d'information (BPI). (s.f.). *Centro Pompidou*. Recuperado el 8 de 12 de 2014, de <http://www.bpi.fr/Inicio-bpi?bpisite%3Dwww.bpi.fr>
- Biblored, R. C. (2014). *Publicaciones*. Recuperado el 28 de 07 de 2015, de <http://www.biblored.gov.co/Publicaciones>
- BLAA, Biblioteca Luis Angel Arango. (2014). *Informe estadístico*. Bogotá: documento interno.
- BLAA. Biblioteca Luis Angel Arango. (2014). *Redimensionamiento de los espacios físicos de la BLAA*. Bogotá: Banco de la república. Obtenido de Documento interno.
- Black, A., & Crann, M. (septiembre de 2002). In the public eye: a mass observation of the public library. *Journal of librarianship and information science*, 34(3), 145-157.

- Bonilla-Castro, E., & Ruiz Selk, P. (1995). *La investigación en las Ciencias Sociales. Más allá del dilema de los métodos*. Centro de estudios de desarrollo Económico. CEDE. Facultad de Economía Universidad de los Andes.
- Borja, J. (Oct. de 1998). *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(12). Recuperado el 10 de 10 de 2015, de <http://goo.gl/41R1uh>
- Boutros-Ghali, B. (2003). *Lainteraccion entre democracia y desarrollo*. (UNESCO, Ed.) Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001323/132343s.pdf>
- Bruner, J. S. (1991). *Realidad mental y mundos posibles: los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Bulent, Y. (1998). A sociological study of public library in Ankara, Turkey. *Journal of librarianship and information science*, 30(4), 259-267.
- Bunge, M. (1996). *La ciencia su método y su filosofía*. Bogotá: Panamericana.
- Calderon, F. (2007). *Ciudadanía y desarrollo humano*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores.
- Campos Arenas, A. (2009). *Métodos mixtos de investigación: Integración de la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa*. Bogotá: Editorial del Magisterio.
- Canales, M., & Peindao, A. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Castell, M. (2006). *La sociedad red*. Buenos Aires: Alianza editorial.
- Castells, M. (2006). *La era de la información: Economía sociedad y cultura*. (Vol. 3. La sociedad en Red). Madrid: Alianza editorial.
- Castillo Suarez, E. (2005). Alfabetización en información y participación ciudadana. *Tercer Seminario De Bibliotecas Y Centros De Documentación Gubernamentales: "Las Bibliotecas en el contexto del Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana*. Santiago de Chile. Disponible en: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_1671.pdf.
- Castillo Suarez, E. (25 de agosto de 2005). Alfabetización en información y participación ciudadana. *Tercer Seminario De Bibliotecas Y Centros De Documentación Gubernamentales: "Las Bibliotecas en el contexto del Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana*. Santiago de Chile. Disponible en: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_1671.pdf.
- Castoriadis, C. (2002). *La insignificancia y la imaginación*. Madrid: trota.
- Ceballos Arevalo, M., & Martin, G. (2001). *Participación y fortalecimiento institucional a nivel local en Colombia*. Bogotá: CEJA.

- CINTEL. (2013). *Conectividad en Latinoamérica, Colombia lidera penetración en Internet*. Recuperado el 1 de 11 de 2015, de <http://www.renata.edu.co/index.php/noticias/5-noticias/1485-conectividad-en-latinoamerica-colombia-lidera-penetracion-en-internet.html>
- Cobo Romani, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer*, 14(27), 295-318.
- Cohen, M., & Nagel, E. (1979). *Introducción a la lógica y al método científico*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94 (suplemento), 95-120.
- Coleman, J. s. (1990). *Foundations of social theor.* Cambridge, Mass: : Belknap Press of Harvard University Press.
- Colombia, M. d. (2013). *Boletín trimestral de las TIC. Cifras trimestrales 2013*. Recuperado el 26 de 09 de 2015, de http://www.mintic.gov.co/images/documentos/indicadores_sector/Boletin1T_2011j
- Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución política de Colombia*. Recuperado el 04 de 08 de 2015, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf/8b580886-d987-4668-a7a8-53f026f0f3a2>
- Colombia. Congreso de la República. (2000). *Constitución Política de Colombia. Comentada y concordada e historia institucional colombiana*. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley.
- Colombia. Mintic. Ministerio de las tecnologías y las comunicaciones. (2015). *Colombia llegó a 9,89 millones de conexiones a internet de banda ancha en 2014*. Recuperado el 22 de 08 de 2015, de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-8597.html>
- Colombia.Ministerio de Cultura. Biblioteca Nacional. (2003). *Sistema de indicadores de gestión para bibliotecas públicas de Colombia*. Bogotá: El ministerio.
- Colombia.UPN, Universidad pedagógica Nacional. (2013). *Verificación cualitativa y cuantitativa. Participativa y pedagógica de los programas y Servicios de bibliored. Contrato interadministrativo 089 de 2013*. Bogotá: La universidad.

- Comisión Europea. (1997). *El estudio de la Comisión Europea sobre "Las bibliotecas públicas y la sociedad de la Información"*. Viena. Recuperado el 12 de 10 de 2015, de <http://cordis.europa.eu/libraries/es/plis/study.html>
- Comisión Europea. (2003). *Pautas Pulman -Public Libraries Mobilising Advanced Networks- Pulman DGMS : digital guidelines manuals : los nuevos servicios de biblioteca pública en la sociedad de la información*. Recuperado el 16 de 12 de 2014, de <http://dglb.cult.gva.es/images/pautaspulman.pdf>
- Comunidad Autónoma de Madrid. (12 de 04 de 2013). *Directorio de Bibliotecas de la comunidad de Madrid*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de http://www.bibliotecasdemadrid.org/directorio_publicacion/i18n/comunidades/registro.cmd?id=52#
- Consejo de participación ciudadana y control social (Ecuador). (2015). Recuperado el 19 de 09 de 2015, de 2015/: <http://www.cpccs.gob.ec/>
- Cook, S., Parker, S., & Pettijohn, C. (may/jun de 2005). The public library: An early teen's perspective. *Public libraries*, 44(3), 3.
- Cordoba Gonzalez, S. (1994). La cooperación regional para el desarrollo social, cultural y bibliotecario. *IFLA general conference, 60*. La Habana (Cuba): <http://www.ifla.org/iv/ifla60/60-cors.htm> .
- Cordoba Gonzalez, S. (2000). La sociedad del conocimiento: ¿un reto o una utopía para América Latina? *XVII Coloquio Internacional de Investigación Bibliotecológica. Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento*. (págs. 6-13). México: CUIB.
- Corina, A. (1997). *Ciudadanos del mundo: hacia una teoría de la ciudadanía* (3 ed.). Madrid: Alianza.
- Creswell, J. (2002). *Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. (P. Hall, Ed.) Saddle River.
- Creswell, J., & Garret, A. (2008). The movement of mixed methods research and the role of educator. *South African Journal of Education*,, 321-333.
- CUIB.UNAM. (2000). Hacia la sociedad de la información en México : proyecto de investigación institucional. *XVII Coloquio Internacional de Investigación Bibliotecológica. Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento* (págs. 58-67). México: CUIB.

- D'ELIA, G. e. (Aug. de 2003). The impact on the internet on public Library use: An Analysis of the current. *Journal of the American Society for information Science and Technology*, 53(10), 802-820.
- DANE. (2014). *Colombia estadística. Encuesta de calidad de vida 2013*. (DANE. Encuesta de calidad de vida 2010. Disponible en Internet http://www.dane.gov.co/daneweb_V09/index.php?option=com_content&view=article&id=1159&Itemid=66) Recuperado el 14 de 10 de 2015, de <http://goo.gl/IQZo32>
- Declaración de Copenhage. (1999). Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información. Copenhage. 14-15 de octubre. Obtenido de <http://rbg Galicia.xunta.es/descargas/1366367694.pdf>
- Del Campo, S., Marsal, J., & Garmendia, J. (1976). *Diccionarios de ciencias sociales* (Vol. 1). Madrid: Instituto de estudios políticos.
- Delgado Torres, N. A. (jul-dic de 1996). instrumento de gestión en las bibliotecas. 19(2). Departamento de Estado. Oficina de Programas de Información Internacional (EE:UU).
- (1999). *¿Qué es la democracia?* Washington: Global Publishing Solutions.
- Departametro Nacional de planeación. DNP (Colombia). (2003). *diez años de desarrollo humano en Colombia*. Bogotá: DNP.PNUD.ACCL.
- Di Giacomo, J. (1987). Teoría y método de análisis de las representaciones sociales. En D. Páez, *Pensamiento, individuo y sociedad. Cognición y Representación social* (págs. 278-295). Madrid.
- Dias de Rada, V. (2012). *Ventajas e inconvenientes de la encuesta por Internet*. Navarra: Universidad publica de Navarra. Departamento de sociologia. Recuperado el 3 de 11 de 2015, de <http://www.raco.cat/index.php/Papers/article/download/248512/332636>
- Diaz Grau, A. (2004). *Creando lazos de unión entre los ciudadanos: La biblioteca pública como impulsador del capital social*. Obtenido de <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=130>
- Díaz Grau, A. (2004). Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor de capital social. *Boletín de la ANABAD*, 54(1-2), 89-100. Obtenido de <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=130>
- Dilthey, W. (1976). *The rise of hermeneutic, en P. Connerton (Dir), Critical Sociology*. Nueva York: Pinguin.
- Dilthey, W. (1980). *Introducción a las ciencias del espíritu*. Madrid: Alianza.

- Doise, W., Clemence, A., & Lorenzi-Cioldi, F. (2005). *Representaciones sociales y analisis de datos*. Mexico: Instituto Mora.
- Durkheim, E. (1990). Représentations individuelles et représentations collectives. En J. BERIAIN, *Representaciones colectivas y proyecto de modernidad*. (pág. 18). Barcelona: Anthropos.
- Eichert, C. (1997). Bibliotecas públicas: la fuerza socioeconómica del entorno urbano. *la biblioteca pública, un compromiso político. 1as. Jornadas: Biblioteca pública y políticas culturales*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.
- El espectador. (9 de 11 de 2010). *Colombia reporta 4.9 millones de desplazados por le conflicto armado*. Recuperado el 16 de 10 de 2015, de <http://goo.gl/2fiSbk>
- España, M. d. (2014). *Bibliotecas públicas españolas en cifras*. Recuperado el 23 de 07 de 2015, de <http://goo.gl/4MaaFz>
- España.Ministerio de Cultura: Subdirección general de bibliotecas. (2010). *Bibliotecas públicas españolas en cifras*. Obtenido de <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBP/index.html>
- Excelsior, E. (4 de 07 de 1991). Reto incorporar modernidad con identidad étnica. ((. J. 2015), Ed.) Obtenido de <http://goo.gl/mMihan>
- Farr, R. (1983). Escuelas europeas de psicología social: La investigación de representaciones sociales en Francia. *Revista Mexicana de Sociología*, XLV, 641-658.
- Farr, R. M. (1984). Las representaciones sociales. En S. MOSCOVICI, *Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales* (págs. 495-506). Barcelona: Paidós.
- Ferreira dos Santos, V. (2007). *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Florida Library Association. (junio de 2012). *Standard for Florida Public Libraries*. Recuperado el 04 de 04 de 2013, de <http://goo.gl/zqWYVV>
- Ford, B. (2002). I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. En E. Ministerio de Educación Cultura y deporte (Ed.), *Todos son bienvenidos: La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana*, (págs. 191-200). Recuperado el 16 de 09 de 2015, de http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/Cooperacion/pon_191.pdf
- Frutos Esteban, F. J. (2007). *Las placas de linterna mágica y su organización taxonómica*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

- Fundación Presencia. (2014). *Participación ciudadana*. Recuperado el 28 de 08 de 2015, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/constitucion/participacion-ciudadana>
- Fundación telefónica. (2000). *La sociedad de la información en España.: presente y perspectivas 2000*. (Telefonica, Ed.) Recuperado el 12 de 01 de 2015, de http://telos.fundaciontelefonica.com/docs/repositorio/es_ES/informes/espana_2000/completo.pdf
- Fundalectura. (2015). *Leer es mi cuento: Libros para la primera infancia, retorno de una inversión en el país*. Bogotá: FUNDALECTURA.
- Gadamer, H.-G. (2007). *Verdad y Método*. Salamanca: Sígueme.
- Galeano Marin, M. E. (2004). *Estrategias de investigación cualitativa: El giro en la mirada*. Medellín: La carreta.
- Gallarido de Parada, Y., & Moreno Garzon, A. (1999). *Serie aprender a investigar. Modulo 3 recolección de la información*. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación superior . ICFES.
- Garreton Merino, M. A. (1999). *Democracia y democratización*. México: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Gill, P. (2002). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios bibliotecarios*. México: CONACULTA.
- Gomez Hernandez, A., & Pasadas-Ureña, C. (april de 2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuesta para una agenda de desarrollo. *Information Research.*, 12(3), En <http://www.informationr.net/ir/12->.
- Gomez Hernandez, J. A. (1998). Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital. *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 4(2), 63-77. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2342474>
- Gomez Hernandez, J. A. (2004). Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública. *Boletín ANABAD*, 54(1-2), 807-814. Obtenido de <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=251>
- Gonzalez Lopez, F. (2008). *La democracia como concepto socio-político [en línea]* . Recuperado el 28 de 05 de 2015, de www.kas.de/upload/auslandshomepages/chile/Teoria_Politica/Teoria_Politica_part2.pdf
- GRL 2020. Global Research Environment. (2008). *Outcomes of GRL2020 Europe*. Tirrenia, Italy. Recuperado el 10 de 10 de 2015, de www.grl2020.net

- Gutierrez Leal, P. (2009). *Facilitacion de los aprendizajes*. Recuperado el 22 de Enero de 2011, de Proyecto IESAD Universidad Abierta y a Distancia:
<http://www.pegutier.com/pdf/conocimiento.pdf>
- Habermas, J. (1996). *La lógica de las ciencias sociales*. Madrid: Tecnos.
- Heidegger, M. (2005). *Ser y tiempo*. Santiago de Chile: Ediciones Universitarias.
- Held, D., Mc Grew, A., Golblatt, D., & Perraton, J. (2002). *Transformaciones globales, políticas económicas y cultur*. México: Universidad Iberoamericana,.
- Heller, A. (1977). *Sociología de la vida Cotidiana*. Barcelona: Península.
- Heller, A. (1987). *Sociología de la Vida Cotidiana*. Barcelona: Ediciones Península.
- Hernandez, H. (s.f.). *La biblioteca como espacio de formación ciudadana*. Recuperado el 19 de 08 de 2015, de Foro de debate: Formación permanente.Autoaprendizaje :
<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui...>
- Herrera, C. (05 de 2012). *Opiniones e ideas*. Recuperado el 13 de 10 de 2015, de
<http://goo.gl/g1XVKq>
- Herrera, J. D. (2009). *La comprensión de lo social: Horizonte hermenéutico de las ciencias sociales*. Bogotá: CINDE.
- Hildebrand, I. (2003). "¡Service please! rethinking public library web sites. *Library review*, 52(5/6), 268.
- Ianni, O. (2006). *Teorías de la globalización*. Mexico: Siglo XXI editores.
- Ibañez, J. (1992). *Mas allá de la sociología. El grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- Ibañez, T. (1988). *Ideologías de la vida cotidiana*. Barcelona: Sendai.
- Ibañez, T. (1994). La cosntrucción del conocimeinto desde una perspectiva socioconstruccionista. En M. (. Montero, *Conocimiento realidad e ideologia* (págs. 34-98). Caracas: ediciones Avepso.
- IFLA / UNESCO; Lau, Jesús. (2011). Recuperado el 21 de 08 de 2015, de Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente.:
<http://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/media-info-lit-recommend-es.pdf>
- IFLA /UNESCO . (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. (IFLA, Editor, & IFL, Productor) Recuperado el 21 de 07 de 2015, de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

- IFLA. LAC. Latin America and the Caribbean Section. (18 de 08 de 2014). *Declaración de Lyon*. Recuperado el 12 de 10 de 2015, de <http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/>
- IFLA/UNESCO. (1949). *Manifiesto de la IFLA Unesco sobre las bibliotecas públicas*. Recuperado el 25 de 05 de 2014, de <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani49.htm>
- IFLA/UNESCO. (1972). *Manifiesto de la IFLA Unesco sobre las bibliotecas públicas*. Recuperado el 01 de 06 de 2014, de <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani72.htm>
- IFLA/UNESCO. (1994). *Manifiesto de la IFLA Unesco para las bibliotecas públicas*. Recuperado el 25 de 06 de 2014, de <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
- IFLA/UNESCO. (04 de 2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado el 20 de 07 de 2014, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- IFLA/UNESCO. (09 de 2006). *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Internet*. Recuperado el 29 de 10 de 2015, de (consulta de junio 23 de 2008): <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf>
- Igartua, j. (2006). *Métodos cuantitativos de investigación en educación*. Barcelona: Bosch.
- Indiana library association. (1 de 06 de 2011). *Public Library standard*. Recuperado el 04 de 04 de 2013, de <http://www.in.gov/legislative/iac/T05900/A00060.PDFPublished>
- INE. (2014). *Chile en cifras. Instituto Nacional de Estadísticas*. Recuperado el 27 de 07 de 2015, de <http://www.ine.cl/>
- Instituto Centroamericano de Estudios Políticos. (2002). *Cuadernos de formación para la práctica democrática No.5*. Recuperado el 22 de 06 de 2015, de http://www.academia.edu/4168271/Cuadernos_de_Formaci%C3%B3n_para_la_Pr%C3%A1ctica_Democr%C3%A1tica_Instituto_Centroamericano_de_Estudios_Pol%C3%ADticos
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de Bibliotecas públicas*. paris: IFLA/UNESCO. Recuperado el 04 de 04 de 2013, de unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf

- International Standar Organization. (2008). *ISO 11620*. Obtenido de <http://www.iso.org/iso/home/search.htm?qt=ISO+11620&sort=rel&type=simple&published=on>
- Jackson, P. (1998). Focus group interviewa as a methodology. *Nurse Researcher*, 4(1), 73-85.
- Jodelet, D. (1984). *Représentations Sociales: Un domaine en expansion*. Paris: PUF.
- Jodelet, D. (1985). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En S. Moscovici, *Psicología Social. Vol 2*. Barcelona: Paidós.
- Jodelete, D., & Guerrero T, A. (2000). *Develando la cultura: Estudios en representaciones sociales*. Mexico: Universidad Autonoma de México: Facultad de Psicología.
- Johansson, V. (2004). Public libraries as democratic intermediaries: some examples from Sweden. *New Library World*, 205(1/2), 4.
- Johnson, R., Onwuegbuzie, A., & Turnes, L. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed methods research*, 112-133.
- Kendall, M. (1996). Public library service for older adult. *Library review*, 45(1), 5.
- KENT, S. G. (Fall de 1996). American Public libraries: A long transformative moment. *Daedalus*, 125(4), 207-214.
- Levitt, T. (1991). *A imaginação de marketing*. Sao paulo: Atlas.
- Library Council of New South Wales. (2011). *Standars and guidelines for NSW public libraries*. Recuperado el 02 de 04 de 2013, de http://www.sl.nsw.gov.au/.../public_libraries/
- Lozano Diaz, R. (2004). *La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=778969>
- Machlup, F. (1971). *The production an distribution of Knowledge in the United State*. New Jersey: Princeton University.
- Martinez Gonzalez, J. (1998). La biblioteca pública en la comunidad iberoamericana. *Encuentro Iberoamericano de responsables de bibliotecas nacionales*. Cartagena de indias. Obtenido de <http://www.iberbibliotecas.org/documentos/001.pdf>
- Martinez Miguélez, M. (2008). *Epistemología y Metodología cualitativa en las ciencias sociales*. Mexico: Trillas.
- Maurois, A. (1961). *La biblioteca pública y su misión*. Paris: UNESCO.

- McDonald, A. (2006). The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space. *Liber Quarterly. The journal of the association of European research libraries*, 16(2), En: <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/7840/8010> .
- Mejia, M., Leon, B., & Becerra, L. A. (1990). *La Biblioteca Pública 2. Manual para su organización y funcionamiento: organización de la información y servicios a la comunidad*. Bogotá: Instituto Colombiano de Cultura. Colcultura.
- Mejia, M., Leon, B., & Becerra, L. L. (1990). *La Biblioteca Pública 2. Manual para su organización y funcionamiento: organización de la información y servicios a la comunidad*. Bogotá: Instituto Colombiano de Cultura. Colcultura.
- Melnik, D., & Pereira, M. E. (2005). *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Meneses Tello, F. (2007). Análisis bibliotecológico-político: bibliotecas, democracia y ciudadanía. En *De volcanes llena: biblioteca y compromiso social* (págs. 393-416). Asturias: Ediciones Trea.
- Meneses Tello, F. (2008). Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. *Anales de Documentación*(11), 93-127.
- Mercadante, F. (2010). *La biblioteca pública como institución fundamental en el campo sociocultural de una comunidad: identidad y cambio. El caso de la Biblioteca Pública Gral. San Martín. 2001-2007*. Mendoza: Universidad del Cuyo. Obtenido de <http://bdigital.uncu.edu.ar>
- Merlo Vega, J. A. (ene-jun de 2003). El Servicio de Internet en la Biblioteca Pública. *Boletín de la AABADOM*(1-2), 53-55. En: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/oviedo.htm>.
- Miami Dade Public Librar System. (s.f.). Recuperado el 23 de 11 de 2014, de <http://www.mdpls.org/>
- Ministerio de Cultura Brasileño (Brasil). CCAA Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2010). *Pautas para establecer una política de colecciones en una biblioteca pública*. Obtenido de http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/MC/ConsejoCb/GruposTrabajo/GT_Seleccion_BP/09_Pautas_para_establecer_una_politica_de_colecciones_en_una_biblioteca_publica.pdf
- Mora, M. (Otoño de 2002). La teoría d las representacioens sociales de Sergio Moscovici. *Athenea digital 2*.

- Morales Campos, E. (2005). El hombre y la sociedad como centro de los servicios de información. *XXII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información* (págs. 1-14). Mexico: CUIB.
- Moreno, A. (1995). *El aro y la trama: episteme, modernidad y pueblo* (2 ed. ed.). Caracas: Centro de investigaciones populares.
- Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image et son public. These principale de doctarat es letter*. Paris: Presses universitaires de France.
- Moscovici, S. (1976). *Introducción a la psicología social*. Barcelona: Planeta.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemal.
- Moscovici, S. (1984). *Psychologie sociale*. Paris: Preses Universitaires de France.
- Moscovici, S. (1985). *La era de las multitudes: un tratado histórico de psicología de las masas*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Moscovici, S., & Farry, R. (1983). *Social Representations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Moscovici, S., & Georges, V. (1994). Le concept de Thémata, . En C. Guimelli, *Structures et transformations des représentations sociales* (págs. 25-72). Neuchâtel: Delachaux et Niestlé.
- Moscovici, S., Mugny, G., & Perez, J. A. (1991). *La influencia social inconsciente: estudios de psicología social experimental*. Barcelona: Anthropos.
- Muñoz, J., & Faerna, A. M. (2006). *Caminos d ela Hermeneútica*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Neuendorf. (2002). *the content analisis guidebook: Thousand oak*. London: Sage publications.
- New York Public Llibrary. (s.f.). Recuperado el 21 de 11 de 2014, de <http://www.nypl.org/>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge creating company: How Japanese companies create the dinamycs of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Noticiero RCN. (26 de 10 de 2015). *Los retos de Enrique Peñalosa como alcalde de Bogotá*. Recuperado el 12 de 11 de 2015, de <http://www.noticiasrcn.com/nacional-pais/los-retos-enrique-penalosa-alcalde-bogota>
- OCLC. (12 de 2006). Percepcion sobre las bibliotecas y los recursos de información. (B. d. Bibliotecarios, Ed.) *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*(84-85). Recuperado el 23 de 02 de 2015, de <http://goo.gl/ueIOEK>
- OCLC. (2010). *Perceptions of Libraries, 2010: Context and Community*. Recuperado el 26 de 02 de 2015, de <http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.en.html>

- OCLC, Online computer Library Center. (2005). *Perceptions of libraries and information resource*. Recuperado el 23 de 02 de 2015, de <http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.en.html>
- Omella Claparols, e. (2003). Biblioteca Pública y Servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. *Anales de la documentación*(6), En: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf> .
- Palomino, G. (2004). Primer colóquio Colombo-francés de Bibliotecas Públicas. *Biblioteca-Comunidad-Auditoria social* (pág. 48). Ministerio de Cultura.
- Parker, C. (1998). *Ética, democracia y desarrollo humano*. Santiago de Chile.: Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea.
- Penarrieta de Cordoba, I. (2005). *Introducción a la investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Peña Gallego, L. E. (Diciembre de 2011). Las bibliotecas públicas de Medellín como motor de cambio social y urbano de la ciudad. *BID: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*(27), [en línea]. Recuperado el 03 de 03 de 2015, de <http://www.ub.edu/bid/2>
- Perez Akaki, P. (23 de 05 de 2010). *El economista*. Recuperado el 19 de 09 de 2015, de Bien public y bien privado: <http://goo.gl/3cqUhV>
- Perez Ledesma, M. (PÉREZ LEDESMA, Manuel. Ciudadanía y democracia. Madrid: Editorial Pablo Iglesias, 2000. de 2000). *Ciudadanía y democracia*. Madrid: Pablo Iglesias.
- Piaget, J. (1976). *Penseé égocentrique et pensé sociocentriqueé*. Paris: Cahier Vilfredo Pareto.
- Pinto Escribano, J. (2003). Biblioteca Pública y Formación: para no perder el conocimiento. *Educación y biblioteca*, 15(135), 81-85.
- Pinto, M. (. (2008). *iblioteca Universitaria, CRAI y Alfabetización Informacional*. Asturias: Ediciones Trea.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Nueva york: Doubleday.
- Porat, M. U. (1977). *The information economy: Definition and measurement*. Washington, D.C: U.S. Department of Commerce, Office of Telecommunications.
- Public Library Survey. (2012). *PUBLIS LIBRARY STANDARD BY STATE*. Obtenido de <http://goo.gl/1Qdw2O>
- PULMAN DGMS. (2003). *Pautas Pulman.Digital Guidelines Manulas. Public Libraries mobilising advanced networks: Los nuevos servicios de biblioteca pública en la*

- sociedad de la información*. PULMAN. Recuperado el 23 de 07 de 2015, de .
[Http://www.pulmanweb.org/dgms/dgms.htm](http://www.pulmanweb.org/dgms/dgms.htm)
- Putnam, R. (1994). *Para hacer que la democracia funcione. La experiencia italiana en descentralización administrativa*. Caracas: Galac .
- Putnam, R., Leonardi, R., & Nanetti, R. (1993). *Making democracy work: civil traditions in modern Italy*. New Jersey: Princeton University.
- QIHAO, M. (1998). To be or not to be: Public Libraries and the Global Knowledge Revolution. En IFLA (Ed.), *64th IFLA General Conference. August 16 - August 21*. Buenos Aires: <http://www.ifla.org.sg/IV/ifla64/082-78e.htm>.
- Rabotniko, N. (2000). la sociedad civil: La caracterización de la sociedad civil en la perspectiva del BID y del BM. (15). Recuperado el 10 de 10 de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/115/11501502.pdf>
- Rakitov, A. I. (1989). *Fundamentos de filosofía*. Moscu: Editorial Porgreso.
- Ramón Martínez, M. A. (1998). *Ética, democracia y desarrollo humano*. antiago de Chile: Centro de Estudios de la Realidad Contemporánea.
- Ramón Martínez, M. A. (2005). *Desarrollo humano y cultura solidaria*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Ramonedá, J. (29 de 07 de 2003). A favor del espacio público. *El País-Cataluña*. Recuperado el 2 de 09 de 2015, de <http://elpais.com/diario/2003/07/29/catalunya/>
- Red Capital de bibliotecas de Bogotá. (s.f.). *Biblored*. Recuperado el 27 de 01 de 2015, de <http://www.biblored.edu.co/>
- Red de Bibliotecas del Banco de la República. (s.f.). *Subgerencia Cultural Banco de la República*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de <http://www.banrepcultural.org/blaa>
- Red de bibliotecas públicas de Andalucía. (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2015, de <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/red-bibliotecas-publicas-andalucia.php>
- Rengifo G., M., & Guerra, J. A. (2006). La biblioteca en colombia: Espacios público par al lectura y la investigación. En C. M. Cultura, *Habitos de lectura, asisitecnia a bibliotecas y consumo de libros en Colombia*. Fundalectura.
- Reto, incorporar modernidad con identidad etnica. (4 de julio de 1991). *Excelsior*.
- Rey, G. (2006). Lecturas que crecen, lecturas inmóviles. En: Hábitos de lectura, asistencia a bibliotecas y consumo de libros en Colombia. En C. M. Cultura, *Habitos de lectura, asistencia a bibliotecas y concumo de libros en Colombia*. Bogotá: Fundalectura.

- Rey, G. (2006). *Lecturas que crecen, lecturas inmóviles. En: Hábitos de lectura, asistencia a bibliotecas y consumo de libros en Colombia*. Bogotá: Fundalectura.
- Richmon public library. (s.f.). Recuperado el 21 de 02 de 2015, de <http://www.yourlibrary.ca/content.cfm?lev1=117>
- Rincon Ferreira, J., & Tarapanoff, K. (2000). Sociedade da informação. Conteúdos informacionais. *XVII Coloquio Internacional de Investigación Bibliotecológica. Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento*. (págs. 74-119). México: CUIB.
- Roberts, J. (5 de 04 de 2005). *When a Community Loves its Library*. (C. ireport, Editor) Recuperado el 28 de 07 de 2015, de <http://ireport.cnn.com/docs/DOC-1116939>
- Robinson, C. (2001). *¿Podemos salvar las bibliotecas del publico?*. Bogotá, ROBINSON, Charles. *¿Podemos salvar las bibliotecas del publico?*. Bogotá: Fundalectura, 2001. Pág. 49 : Fundalectura.
- Robles, J. M. (2009). *Ciudadanía digital. Unaintroducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rodriguez Santamaría, G. (2005). *Cara y Cruz de las bibliotecas públicas y escolares*. Medellín: Comfenalco Antioquia.
- Romero, S. (2001). *La Arquitectura. de la Biblioteca Recomendaciones para un proyecto integral*. Barcelona: Col. legi d'Arquitectes de Catalunya; Demarcació de Barcelona Escola Sert .
- Russian State Library. (s.f.). Recuperado el 19 de 11 de 2014, de <http://www.rsl.ru/en>
- Sabino, C. A. (1992). *El proceso de investigaciòn*. Caracas: Panapo.
- San Diego Public Library. (s.f.). Recuperado el 22 de 11 de 2014, de <http://www.sandiego.gov/public-library/>
- San José Public Library. (s.f.). Recuperado el 19 de 11 de 2014, de <http://sfpl.org/index.php?pg=0400000002>
- Secretaría de cultura de Morelos (Morelos-México). (s.f.). *Ya llego la Vagabunda*. ()) Recuperado el 10 de 11 de 2015, de <http://goo.gl/1N1ped>
- Sen, A. K. (10 de 10 de 2013). Sobre desarrollo humano, democracia y otras temas. Recuperado el 19 de 10 de 2015, de <http://goo.gl/0wkmyC>
- SFPL. . (s.f.). *San Francisco Public Library. USA Patriot Act y Confidencialidad Bibliotecaria*. Recuperado el 03 de 03 de 2015, de s.f.: <http://sfpl.org/index.php?pg=2000060502>

- Silva, F. H. (2000). A biblioteca e suas representações: análise das representações de alunos e professores na Universidade federal do paraná. *A biblioteca universit ria do século XXI*. Florianopolis (Brasil): En Programa NBBU 2000. Recuperado el 17 de 06 de 2015, de <http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>
- Silverman, D. (1992). Applying the qualitative method to clinical care. En J. Daly, I. McDonald, & E. (. Willis, *Researching health care: designs, dilemmas, disciplines* (págs. 176-188). Londres: Routledge.
- Slater, J. (. (1999). *Ontario Public Library Guidelines : a development tool for small, m dium and country libraries*. Recuperado el 1 de 05 de 2014, de <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/forum3.pdf>
- Steckler, A. e. (1992). Toward integrating Qualitative Methods: An intriduction. *Health education Quaterly*.(19), 1-9.
- Stockholms Stadsbibliotek. (s.f.). Recuperado el 16 de 12 de 2014, de <https://goo.gl/tr7Xrd>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2015). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. London: Sage.
- Suaiden, E. (2003). The social impact of public librarie. *Library Review*, 52(8), 379-387.
- Suaiden, E. J. (2002). el impacto social de la Biblioteca pública. *Anales de documetrnaci n*(5), 333-344 .
- Subsecretaría de Planificación Nacional, Territorial y Políticas Públicas (Ecuador). (2011). *Guía de participación ciudadana de los GAD. SENPLADES*. Recuperado el 18 de 09 de 2015, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-co...>
- Tardon, E. (1998). *Gestión y Evaluación de Colecciones: Selección y Adquisición*. Madrid: Universidad complutense. Recuperado el 18 de 03 de 2014, de URL: <http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu05.pdf>
- Tellez T., R. (2007). *El servicio. propuesta de capacitación*. Biblioteca Luis Angel Arango, Red de Bibliotecas. Bogotá: s.e.
- Tellez Tolosa, L. R. (2007). *El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas colombians: Entorno y herraamientas prácticas situacionales*. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Thourauge, J., Houruge, J., Larsen, G., & Albrechtsen, H. (1998). *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la informacion*. (Vol. EUR 17648). Luxemburgo: Comisión Europea.
- Tofler, A. (1984). *La tercera ola*. Berceclona: Plaza y Janes.

- Toro Arango, J. B. (2000). *El ciudadano y su papel en la construcción de lo social*. Bogotá: Centro Editorial Javeriano CEJA.
- Torregosa Jimenez, R. (2011). *Representaciones sociales de la justicia transicional en la revista semana*. Bogotá, : Universidad libre facultad de derecho.
- Touraine, A. (2000). *¿Qué es la democracia?* Mexico: Fondo de Cultura Económico.
- Uranga, W. (2007). Desarrollo, ciudadanía, democracia: aportes desde la comunicación. *Actas del 3o Congreso Panamericano de Comunicación* . Buena Aires.
- Usherwood, B., & Linley, R. (junio de 2000). Evaluating equity in public library services. *Journal of librarianship and information science*, 32(2), 72-81.
- Valderrama, M. (2005). Bibliotecas del futuro., (pág. II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias. 26 y 27 de agosto). Trujillo (Perú). Obtenido de http://www.altamira-peru.org/bnpscontenido.php?id_cont=27
- Valles, M. (1997). *Técnicas culiatativas d einvestigacion social: reflexiones metodológicas y práctica profesional*. Madrid: Sintesis.
- Venezuela.Biblioteca Nacional. (1998). *Proyectos arquitectónicos de bibliotecas publicas : guía para su formulación*. Recuperado el 10 de 12 de 2014, de <http://goo.gl/2fHQeO>
- Villareal Martinez, M. T. (1999). *Participación ciudadana y políticas públicas*. Recuperado el 23 de 08 de 2015, de <http://goo.gl/HFm5uY>
- Wellman, B., & Gulia, M. (1999). *Netsurfers Don ´t ride alone: Virtual communities as communities*. Toronto: Boluder, C.O.
- Wimmer, R., & Dominick, J. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación*. Barcelona: Bosch.
- Yus, F. (2007). *Virtualidades reales. Nuevas formas de virtualidad en la era de internet*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Zapata, M. E. (julio de 1992). Las bibliotecas públicas en el contexto dela Asociación de Bibliotecas Públicas de América Latina y el Caribe. *Investigación Bibliotecológica [en línea]*, 6(13). Recuperado el 23 de 02 de 2015, de <http://www.ejournal.unam.mx/con>

ANEXOS

.

ANEXO 1 RECUPERACION DE INFORMACION CUALITATIVA FASE 1

Anexo No. 1 Registro inicial recuperación de información cualitativa Fase 1	
¿Qué es una biblioteca pública?	P1
<u>E4</u> , Es un lugar para averiguar datos que usted quiera por ejemplo de estudio, medios de averiguación, más que todo en la biblioteca se encuentra los libros, pero ahoritica se está modernizando con la biblioteca electrónica, como Encarta y todo eso.	P1
<u>E1</u> , yo creo que lo esencial de una biblioteca pública es que está abierta al público, el nombre lo dice eso es fundamental, cualquier persona puede acceder a la información, la diferencia de las bibliotecas pues de las universidades.....	P1
<u>E5</u> : Biblioteca pública pues, como decía el compañero, abierto al público, se supone que son financiadas por el estado o hay algunas privadas que abren su servicio al público, pues lo importante de esto es que tiene acceso a toda la comunidad, no solo los estudiantes, sino la gente en general, estudiados o no estudiados para que averigüen sobre temas y si sería bueno que esto difundieran más los sitios donde están ubicadas, porque durante mi estudio el colegio y la universidad, casi siempre citan la Luís Ángel Arango, sabiendo que hay más bibliotecas públicas, o sea, pero no sabía cuál era su ubicación, ni nada.	P1
<u>E3</u> : Pues la biblioteca es como un lugar establecido para encontrar información acerca de los temas que uno necesite o que uno quiera buscar.	P1
<u>E8</u> . Es un sitio del gobierno donde puede ir toda persona a hacer tareas o buscar una cosa que necesite.	P1
<u>E7</u> . No solamente públicas, también las hay privadas, hay personajes que se han dedicado en la parte histórica... <i>-Solo estamos hablando de las públicas, porque hay privadas, universitarias escolares.. Solo las públicas.-</i> ... es un ente creado con la visión de cubrir las necesidades intelectuales, morales y físicas de las personas.	P1
<u>E10</u> . Para mí una biblioteca pública es un lugar donde uno puede ir a hacer trabajos, consultar preguntas y muchas cosas más. Puede entrar diversa gente y pueden alquilar libros. También en una biblioteca uno puede entrar a diversas secciones donde hay para niños, para grandes y uno puede investigar.	P1

<u>E9:</u> La biblioteca pública es un ente del estado donde van toda clase de personas como estudiantes, como universitarios y personas que quieren conocer la biblioteca con el fin de ir a hacer diversas clases de investigaciones, consultas y aparte también observar muchas actividades por que la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces también no solamente son para leer sino que también por decir algo hay exposiciones de pintura, escultura, exposiciones incluso hasta de libros, ferias de libro que hacen dentro de las bibliotecas y eso llama la atención a la gente con el fin la gente ir adquiriendo muchas clases de cultura y también se hace con el fin de comparar la cultura nuestra con la cultura de otros países; las culturas actuales con las culturas antiguas, por ejemplo lo que se estaba hablando hace algunos momentos, de la cultura de los mayas, de Alejandría.. Esa la cultura Alejandría, pues en si casi todas las culturas tienen algo en común y a pesar de que tienen algo en común, también tienen sus diferencias.	P1
<u>E16:</u> una biblioteca pública es donde se prestan todos los servicios de lectura servicios de Internet muchísimos empezando por que uno encuentra hasta el periódico del día entonces pues es excelente, las revistas no solamente de investigación ni nada sino de ir y pasar un rato y leer cualquier artículo que uno quiera o eso hago yo.	P1
<u>E15:</u> para... ósea para investigar no sé, sobre pues ya tenemos ventajas de Internet pero es mejor un libro ósea Internet también sirve pero en la biblioteca se puede investigar	P1
<u>E17:</u> pues yo pienso que la biblioteca pública como su nombre lo dice público puede entrar todo mundo, porque hay bibliotecas en las cuales no puede acceder todo mundo y como dice Laura pues si es donde uno puede hacer toda clase de investigaciones, digamos si no encuentra lo que uno está buscando en un libro tiene la opción de buscarlo en otro tiene la guía de la persona que este atendiendo la biblioteca entonces pues si se facilita... Pues tiene muchísimas, pues igual hay en Internet si uno encuentra todo, pero en las bibliotecas, primero puede entrar todo mundo porque son públicas hay bibliotecas en las que no y segundo: que uno puede investigar con la guía de alguien ósea que si uno no puede ubicar una cosa le dicen no mire para otro lado o le sirve esto alguien le ayuda tiene una guía y para mí eso es una biblioteca pública.	P1
<u>E11:</u> pues para mí una biblioteca pública es donde podemos ir a investigar sobre diferentes temas de cualquier materia	P1
<u>E13:</u> para mí una biblioteca es pues un sitio al que uno puede ingresar libremente ahora las bibliotecas están mucho mejor equipadas ahora hay Internet dentro de las mismas bibliotecas, se pueden investigar muchas muchísimas más cosas yo digo que una biblioteca son muy importantes en nuestra ciudad	P1
¿Por qué las personas usan la Biblioteca Pública?	P2
<u>E3:</u> Pues porque es más asequible, o sea, puede ir cualquier persona, pues, o sea las conocidas pues uno tienen más asequibilidad a ellas a ir a una biblioteca pública a diferencia... Para buscar información acerca de, pues para buscar la información que uno necesite.	P2
<u>E4:</u> Más que todo se usa, porque por ejemplo uno no tiene todos los medios en la casa, para averiguar lo que uno necesita, entonces uno va a la biblioteca pública y busca en la biblioteca pública lo que uno necesite.	P2

<p><u>E2</u>: Yo creo que en la casa uno no tiene los suficientes libros para averiguar tantas cosas y a veces se dirige uno a la biblioteca.</p>	<p>P2</p>
<p><u>E5</u>: Pues yo la utilizaba a veces para crear mi tiempo libre, o sea, a veces tenía tiempo libre y me iba a leer el periódico , a buscar una revista especializada en cualquier tema, o tenía alguna inquietud sobre cualquier cosa y me acercaba a averiguar a ver si encontraba información, a veces no encontraba información a veces sí, y pues como a veces por emplear el tiempo libre, o sea no solo porque me pongan un trabajo o tenga alguna investigación, sino inquietudes sobre cualquier tema, entonces medio por, escuché Beethoven y me dio por escuchar la Sinfonía de Beethoven y fui y escuché, ah porque en la biblioteca también encuentro archivos de música, de instrumentos de todo eso, no sabía una vez que había todo eso y averigüé y si allá también hay videos y hay CD's entonces si uno quiere que le coloque la V sinfonía de Beethoven o cualquier tipo de música uno lo pide y me encierro y escucho la música me gusta escucharla y también en Internet a veces uno encuentra libros, por ejemplo de un mismo tema, pero entonces hay de diferentes autores entonces a mí me recomendaron un libro y fui y lo averigüé pero averiguándolo vi que había diez libros más de diferentes autores pero el mismo tema y cada autor le da un enfoque diferente, hay unos que son más prácticos hay otros que son más científicos y pues ahí es como un buffet, el que más....</p>	<p>P2</p>
<p><u>E9</u>. Más que todo para consultar y por qué hay muchas facilidades para ingresar a esas bibliotecas públicas, si bien es cierto usted dijo que también hay bibliotecas privadas, universitarias, toda clase de bibliotecas... es que como no todas la bibliotecas tienen los mismos reglamentos entonces , un ejemplo ya que tocamos este tema, un ejemplo no es lo mismo ir a la biblioteca Luis Ángel Arango que a la biblioteca nacional; porque uno a la Luís Ángel Arango va, consulta, hace las respectivas investigaciones y no hay ningún problema; mientras que a la biblioteca nacional, hubo una época no es actualmente, pero hubo una época que para uno ir allá a consultar y a investigar un libro tenia uno que dirigirse a hablar con el decano de la universidad, para que el decano le pase una carta al director de allá, de la biblioteca con el fin de que uno va para allá y solicitar determinado libro.</p>	<p>P2</p>
<p><u>E8</u>. Pues yo no sé... de todas maneras yo lo que pienso es que las bibliotecas ya casi no se utilizan por la vaina del Internet, o sea las personas que están cerca de ellas de pronto si las pueden utilizar porque... pero por lo menos uno que vive lejos de una biblioteca, le queda a uno más cerquita ir a la esquina a el Internet y se busca lo que usted quiera.</p>	<p>P2</p>
<p><u>E10</u>. Pues algunas personas buscan la biblioteca para ver el libro que necesitan, también para buscar información sobre trabajos que a uno le toca hacer, también las utilizan cuando necesitan saber si todavía venden ese libro y a uno si le dicen a donde lo venden y para muchas cosas más.</p>	<p>P2</p>
<p><u>E7</u>. Bueno, el reglamento de la biblioteca nacional es que por ser un ente tan antiguo se presentó un virus en los papeles, en los libros, por eso tenían que restringir el acceso mientras ellos hacían el trabajo de limpieza, entonces por eso se debió, pero yo creo que ya en esta década ya se empieza a superar esa crisis que tuvo la biblioteca nacional y ya podemos cualquiera de las personas tener acceso a ella.</p>	<p>P2</p>

Pienso que el Internet es bueno, pero jamás es superado por la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros, esos cubículos tienen un costo mínimo que les reserva el cupo a estos profesionales que los solicitan.	P2
<u>E6.</u> (Llegó tarde). Para información, para obtener información.	P2
<u>E13:</u> para investigar sobre cualquier materia de cualquier... hasta para elevar el coeficiente de uno también eso es bueno	P2
<u>E12:</u> ¿para que se usan? Hay diversos usos no?...hay personas que la utilizan para distraerse para buscar un tema específico como...hay personas que les gustan los cómics por ejemplo hay otras personas que utilizan las bibliotecas para ir a investigar cosas de interés definido algo definido algo... un tema concreto hay otras personas que simplemente van por pasar el tiempo mirar que hay conocer infinidad de uso tienen	P2
<u>E14:</u> una biblioteca pública pues la utilizamos como un espacio de adquirir nuevos conocimientos de determinado tema que la persona quiera hacer una investigación o afianzar más sus conocimientos.	P2
¿Para qué usan las personas las bibliotecas públicas?	P3
<u>E1:</u> Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, si dejó de ser de las personas del común, por qué? , porque el Internet, cambió realmente la perspectiva del mundo. Uno ya busca toda la información es por el Internet, pero algo que no se les puede quitar a las bibliotecas es la pasión por el papel, no, no es lo mismo ver una pantalla que brilla a toda hora a ver un papel, la tangibilidad de eso, yo creo que lo más importante de eso, es que eso se volvió de estudiantes, de algunos de universidad, los muchachos del colegio, pero así que uno cuando ya uno está ejerciendo su profesión, cuando uno está en su cuento, uno olvida completamente la biblioteca, uno olvida buscar información ahí, y el Internet está a una cuadra y entonces uno se desplaza al Internet y en Internet encuentra todo. Eso se volvió realmente es de los estudiantes.	P3
<u>E4,</u> La biblioteca, si el Internet, fue el que desplazó las bibliotecas públicas, ya que en el Internet se encuentran toda la información, usted le da cualquier información y la encuentra, en cambio en la biblioteca usted busca libros y usted tiene que leerlos y hasta que tenga que encontrar la información, en cambio en el Internet usted corta pero hay un fin, esa es la diferencia.	P3
<u>E5</u> Bueno ahí en esa parte difiero un poquito, porque de pronto la Internet a veces si aparece “copi- page” pero aparecen temas generales, entonces si usted dice...mecánica automotriz, entonces aparece la mecánica automotriz y no profundiza en el tema que,,, por ejemplo usted dice mecánica automotriz pero usted quiere saber de piñones de cualquier motor, o ingeniería industrial pero quiere saber un tema específico, uno encuentra temas muy generales en la Internet, y a veces encuentra el título que dictan ese curso, o que hay de ese tema en tal lado pero no está todo porque....	P3

<p><u>E3.</u> Una chica todo el mundo, porque por ejemplo usted entra cualquier persona y cualquier persona tiene acceso por ser pública, porque, por ejemplo en la biblioteca pública se usa demasiado los estudiantes y universitarios ya que en ese espacio estudiantes secundarios y universitarios, ya que en ese espacio se necesita buscar mucha información a...en el caso de los proceso que lleva cada persona.</p>	P3
<p><u>E6.</u> Pues más que todos los estudiantes, pero toda persona que esté interesada en el conocimiento.</p>	P3
<p><u>E7.</u> Pues ya explique sobre la biblioteca nacional, que eso se debía a que era un virus...entonces hubo un virus en la papelería por el manejo, porque mucha gente tiene la costumbre de estar baboseando los libros, la horrible costumbre de dañar los libros entonces se entró un virus a una sección de la biblioteca y hasta no ser superado estaba restringida la entrada a la biblioteca nacional... no sé si en este momento si ya superarían la crisis pero a esto se debió ese lapso de tiempo (en estos días?)... hace rato... lleva como unos 5 años o 10 en ese problema, porque detectar un virus en los libros antiguos es muy difícil, pero pues también teníamos... ¿no sé si el archivo nacional entra dentro de las bibliotecas o no?...</p>	P3
<p>-Entrevistador. La biblioteca pública William- Realmente las personas ávidas de conocimiento, los profesionales para trabajo científico y las personas en general y es una necesidad.</p>	P3
<p><u>E9.</u> Pues más que todo la biblioteca pública pues principalmente los estudiantes y todas las personas que les llame la atención hacer las respectivas clases de investigaciones consultas, tanto estudiantes como profesionales y gente que quiera superarse para un mejor mañana. Y una cuestión que yo quería agregar con respecto a la respuesta que dio el señor Didier acerca del Internet, lo que él dice del Internet es muy cierto, pero es que hay muchas... hay ciertos contenidos que uno consulta por Internet, o sea un tema, uno lo consulta por Internet y ese mismo tema lo consulta uno en un libro y siempre hay diferencias, o sea no está igual al Internet a como esta en el libro; lo mismo pasa por decir algo con las obras de teatro, por decir algo un ejemplo, “crónicas de una muerte anunciada” que es de Gabriel García Marque, eso tan bien esta en video y uno la ve en el video o sea en película y la lee en el libro y siempre hay diferencia tanto lo que está en el libro como lo que está en el video.. Así pasa también con el Internet.</p>	P3
<p><u>E10.</u> Las bibliotecas las usan más que todos los ciudadanos que vienen de otras ciudades para conocerlas y también para mirar los libros.</p>	P3
<p><u>E17:</u> generalmente las utilizan los estudiantes o cuando uno está estudiando la utiliza más que una persona del común una persona que está trabajando pues...obviamente primero no le queda tiempo segundo pues...igual como que no la necesita porque ya está como en su rol y pues...los que más la utilizan son los estudiantes, a nivel general estudiantes son los que más utilizan y especialmente los universitarios, porque los de bachillerato pues como tienen más medios ya en casa tienen hasta Internet y tienen todo pues igual...pero cuando uno estudia otra carrera o cuando uno está en la universidad como que...va más a ...piensa más en ir a bibliotecas.</p>	P3

<u>E16:</u> puedo hacer una anécdota, una anécdota cuenta la biblioteca que uno muchas veces es falta de información miren que yo estuve hace poco en la biblioteca el tunal y que... y hay cursos también para los niños hay una sala de lectura para adultos que no les gusta leer...entonces les leen. Entonces son cosas que uno de pronto por falta de información...hay teatro, hay danzas, hay cualquier cantidad si no que uno de pronto de verdad que como que no está en el rol...lo que dice ella no tiene como el tiempo pero si hay bastante actividad y uno no está como en el cuento.	P3
<u>E13:</u> acá por ejemplo también aquí en la de suba también hay muchas...en el primer piso hay una cosa para las niñas para los niños también así como decía Cecilia, el segundo piso ya tiene Internet tiene... la estantería de los libros es... pues... está bien para o sea ir y buscar lo que uno necesita que más digo yo,	P3
<u>E11:</u> Pues la utilizan los estudiantes y pues la gente que quiere leer pero la mayoría son estudiantes.	P3
<u>E17:</u> yo creo que todo el mundo lo que pasa es que de pronto hasta ahora me entero...risas...falta de información o de interés de uno no... de interés de uno de ir a...porque yo desde que estudiaba la verdad nunca...pues en...yo donde trabajo hay una biblioteca de pronto en libro –en donde trabajas?- en un colegio... pero así de que uno vaya y diga...hasta ahora me entero yo de que hay cosas nuevas yo cuando estudiaba pues iba a las bibliotecas y todo pero...cuanto hace...pero últimamente no... falta de interés de información digo yo.	P3
<u>E14:</u> lo que sucede es que de pronto uno tiene un concepto de biblioteca de un sitio aburrido por ejemplo para las personas que no nos gusta leer mucho como decía acá Cecilia, nosotros tenemos un concepto de eso, de que la biblioteca es un sitio aburrido pero entonces yo opino que por ejemplo la biblioteca debería ser...divulgar más los programas que se hacen en estos sitios porque como decía Cecilia hay programas muy interesantes que de pronto en determinado momento le despiertan a uno el interés para acudir a estos lugares.	P3
<u>E12:</u> deberían usarla todo el mundo, ahorita las bibliotecas nos ofrecen demasiadas ventajas demasiadas opciones para utilizarlas, el hecho de que solamente los estudiantes sean los que más la frecuenten porque es a quienes les ponen tareas quienes tienen que investigar no significa que solamente ellos la tienen que usar. Nos ofrecen distracción diversión yo creo que todos tenemos la oportunidad de ir digamos hacerlo	P3
¿Para que la usaste la biblioteca, por que fuiste a la biblioteca pública?	P3A
<u>E16:</u> porque fui a acompañar a mi sobrinita a una obra de teatro, y yo no sabía que había obras de teatro y ahí me entere de todo el cuento que había obras de teatro que hay de todo, y entonces por eso me fui.	P3A
¿Los 3 que han usado la biblioteca recientemente ¿para qué la han usado?	P3B
<u>E7.</u> En mi contexto para investigación, investigación acerca de las comunidades del país y del exterior.	P3B
<u>E9.</u> Yo para repasar todo lo que vi durante mi carrera y las actualizaciones... si bien es cierto en el derecho tiene uno que estar actualizado... Los códigos los modifican... El código penal... para hacer una comparación entre el sistema actual y el anterior...	P3B

<p><u>E10.</u> Pues yo más que todo la utilizo es para investigar para presentar trabajos en mi colegio, pero más que todo también voy es a leer libros a ver que me interesa más, la utilizo también para investigar y a veces voy también para visitarla pero no hago mas</p>	<p>P3B</p>
<p><u>E13:</u> últimamente Para entrar a Internet para investigar algo y también la vez pasada saque unas fotocopias...que más...para que más la utilice?</p>	<p>P3B</p>
<p>¿Pero quienes creen ustedes que las usan?</p>	<p>P4</p>
<p><u>E1,</u> realmente lo que yo decía anteriormente, eso se volvió simplemente de estudiantes, o sea, uno nunca ve a una ama de casa llegando allá a la biblioteca pública a buscar cómo se hace una receta, sabiendo que perfectamente lo puede encontrar, perfectamente puede encontrar el tema, uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son supe completas, pero eso se restringió, todas las bibliotecas públicas se restringieron a los estudiantes, uno va a una biblioteca pública ya uno como profesional o independiente y encuentra son: o chinos de un colegio o personas un poco mayores que están en la universidad, no encuentra más.</p>	<p>P4</p>
<p><u>E5.</u> Muchas veces la culpa es también de la misma biblioteca pública, porque cuando uno va algunos requisitos es que lleve el carné de la universidad, que lleve el carné del colegio, que lleve la cédula de ciudadanía, si, la tarjeta de identidad y resulta que la biblioteca pública debería ser desde el niño que está aprendiendo a leer, allá hay libros para que aprendan a leer, debería haber una, una, por decir, como hay en los centros comerciales yo ya se, se pillaron esa estrategia que hay que atender al niño, al bebecito, viene una señora por ejemplo que está estudiando en la universidad y muchas veces no puede ir a la biblioteca pública porque no tiene donde dejar el pequeñito o tiene un niño que quiere que vaya y aprenda a leer, pero no encuentra una ayuda de un guía que diga vea aquí usted encuentra usted libros para aprender el abecedario estos libros son los que de pronto le servirían a su hijo, hay una ayudas pedagógicas que no solo en la biblioteca uno no debería encontrar solo libros, debería encontrar juegos didácticos, debería encontrar videos, o sea videos que, no buscar videos, sino que le ofrezcan el video, mire acá está este video y también tenemos este, hay este DC, hay este DVD, yo creo que se han quedado cortas en ofrecer más servicios, o sea la biblioteca se ha venido quedando atrás, porque eso es como una tienda, un supermercado, un hipermercado, que a usted le digan, vea usted quiere leer el libro de Gabriel García Márquez? Pero tenemos diez libros de García Márquez, usted venía por uno, o sea de pronto a usted le parece más interesante el otro, pero no lo conocía. - <i>sí. es cierto</i>- <u>Carlos</u>, entonces debería, o sea yo creo que la usan las personas que le piden un cierto tipo de información, pero, como decía aquí el compañero, o sea se ha limitado a los estudiantes, porque los profesores le dicen, vaya a la biblioteca y busque ese libro, pero uno como particular, por ejemplo yo soy profesional, yo iba a la biblioteca cuando estaba estudiando, ahorita no he vuelto a la biblioteca porque voy a la Internet y encuentro rápidamente por el mismo metabolismo de la velocidad de la información uno editar su respuesta rápida entonces voy a la Internet encuentro una respuesta, de pronto no me satisface mucho pero me cumplió el momento de ver, y sé que en la biblioteca me voy a demorar mucho entonces no me acerco, sabiendo que allá puedo encontrar más cosas.</p>	<p>P4</p>

<u>E6.</u> Fui a la Virgilio a conocerla y cuando pequeña iba mucho a la biblioteca nacional...	P4
<u>E9.</u> Si claro yo estuve recientemente en la Luís Ángel Arango	P4
<u>E10.</u> Pues si...yo utilizo más que todo la Virgilio Barco	P4
<u>E7.</u> Yo estudio en la Virgilio barco...	P4
<u>E16:</u> hace poco estuve.	P4
<u>E15:</u> no.	P4
¿La persona que más ha ido recientemente a una biblioteca eres tú, por lo que veo, ¿es cierto? con quién vas tu a la biblioteca?	P5
<u>E4.</u> Pues más que todo a mí me llevan, - ¿quién?- pues mi papá a mí me llevan y me dejan allá y yo vuelvo a mi casa y o sea más que todo yo voy sola, porque a mí por ejemplo a la biblioteca voy, no a buscar información porque mi método de buscar información es Internet, pero a la biblioteca voy a leer más que todo los libros de literatura y todo.	P5
<u>E5.</u> Yo por ejemplo a mi hijo que tiene 15 años lo llevo pero él nunca me ha dicho papá voy a ir a la biblioteca deme plata para el bus, porque él me pide es para el Internet, y yo he ido con él al Internet y si, efectivamente él consulta más las tareas, eso también,,, // yo lo llevaba cuando estaba estudiando y el conoció allá la biblioteca y el pedía libros y...para que conociera también.// porque él nunca me, o sea él estaba ya estudiando bachillerato y a mí me parecía curioso que a mí cuando estaba yo estudiando si iba yo a la biblioteca y él nunca, pues me decía papá voy a ir a la biblioteca y pues me parecía curiosos, entonces pues me puse a analizar y resulta que la nueva metodología de los chicos es ir a la Internet.	P5
¿Cuándo usan la biblioteca, con quien la usan? Solos o van con alguien?	P5A
<u>E10.</u> No, me acompañan mis padres o mis amigos o vamos del colegio.	P5A
<u>E7.</u> No, yo generalmente voy con alguien siempre en consulta, como nosotros estamos siempre en este movimiento de recuperación cultural, entonces estamos motivando realmente que vuelva a reaparecer... normalmente voy con alguien o se hacen eventos...es decir hace poco estuve en el foro del circulo de palabra del municipio? En la Virgilio barco	P5A
<u>E9.</u> Yo por lo general voy solo, pero a veces da la casualidad que yo voy solo a una biblioteca y me encuentro con un conocido y compartimos ideas. –es normal eso?- Si claro. Casi siempre se da... Es decir casi siempre se encuentra uno con un conocido y se comparten ideas.	P5A
<u>E13.</u> Normalmente solo	P5A
<u>E16,</u> tú fuiste con tu sobrina? Si pero a veces voy sola a leer algunas revistas algún tema que quiera y que de pronto pues me es más fácil en la biblioteca que meterme a Internet pues porque no tengo en la casa y entonces vamos a la biblioteca un ratico.	P5A

<p>Para qué puede servir una biblioteca pública a una comunidad, como esta, o sea 20 de julio, la del Bello Horizonte /Suba/ Villa luz?</p>	<p>P6</p>
<p><u>E5</u>: Para conocimiento y es importante pues llevar a los sardinos pequeños para que ellos vayan conociendo y- ¿/los sardinos grandes?- pues todos, si en realidad todos</p>	<p>P6</p>
<p><u>E1</u>. Ahí es cuando uno empieza a rozar con el problema social, del problema de la educación, el problema de la educación aquí en Colombia es supremamente grande los muchachos ya, pues la educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer, la mente ya no se expande por medio de las letras, la mente se expande por medio de las imágenes, entonces pues una biblioteca pública nos serviría, realmente, si la utilizáramos como se debiera utilizar y cogiéramos a los alumnos de los colegios y vamos a ir todos a la biblioteca y vamos a tener que sacar un libro y no lo vamos a leer, el hombre saca tal libro, pero igual la pereza de los estudiantes y la pereza de los mismos maestros, le quita el valor y el poder que tiene el libro. //</p>	<p>P6</p>
<p><u>E1</u>, El problema también viene a la educación, precisamente usted habla con cualquier persona y le dice ¡hey! leamos un libro, y eeeeeeeee.....pero para qué vamos a leer un libro si eso me da pereza, además pongo el canal 23 y ahí está la receta que yo quiero ver, ese es el problema, lo que le digo a ver, la imagen pasó a reemplazar la palabra, la imagen completamente reemplazó la palabra y por eso le digo el problema realmente es de la educación, usted en el colegio, perfectamente yo recuerdo que, la biblioteca, a mí me decían biblioteca y !huy!, una biblioteca que mamera, sí, eso, en cambio uno habla con el papá, con mi papá, que pues, una persona....regularmente medio escolarizada, uno hablaba con él y lo único que tenían ellos era, el libro, la letra, si usted veía la forma de divertirse de ellos era leyendo caricaturas, cuando ellos eran niños, en cambio lo que lee uno, ahora pues es los subtítulos de una película en inglés,</p>	<p>P6</p>
<p><u>E1</u>, eso se volvió así, a mí me..., si yo le digo, en mi casa pueden haber doscientos cien libros, de los cuales, yo a duras penas he leído ¿veinte? ¿Treinta? Y eso, de doscientos libros que hay y lo peor es que yo veo los libros que me gustan y me los repito, pero no busco ampliar el horizonte y eso, lo que le dije, simplemente todo cambió la letra por la imagen, uno puede decir, por ejemplo, uno como, yo me desarrollo en el ambiente de la mecánica y juego mucho con lo que es personalización de carros, montarles fibra de vidrio, uno muchas veces se equivoca y opta muchas veces por preguntarle a alguien, pero si yo tuviera una biblioteca cerca, se lo juro, no voy a la biblioteca, o Internet, o una persona que me diga cómo resolver el problema. Sabiendo que uno puede buscarlo en la biblioteca, entonces ese es el problema, en este instante ese es el problema real, las bibliotecas públicas son funcionales, al punto que las personas que las pueden utilizar estén listas para utilizarlas, antes no.</p>	<p>P6</p>

<p><u>E3.</u> Para una comunidad, pues serviría, pues, como para fomentar si una comunidad se acerca y se supone que debe haber una información pues acerca como de la localidad, reprocesando que se dice, pero pues que nosotros no usamos, ni averiguamos donde vivimos, o sea, debería servir para eso, pues aparte de documentarse de los temas que a cada cual le interese pero pues igual pienso que no sirve, pues o sea que no la usamos para eso, pueda que sirva pero nosotros no la usamos para eso. - <i>claro pero debería saber, para qué puede servir</i> -</p>	P6
<p><u>E3,</u> para documentarse pues de lo que uno necesita, para buscar información pues a cerca de pronto de esta localidad, porque ¿qué queda acá? Y no se llevar los niños, que conozcan una ludotecas o pues si hay en eso, pues para llevar los niños, pues para que conozcan y se interesen por eso, por visitar una biblioteca.</p>	P6
	P6
<p><u>E1,</u> Un punto de vista mío, es pues a nivel de que para qué nos puede servir, realmente es muy funcional, sí , todo depende de los programas que se implementen en esa misma biblioteca, no dependen precisamente de la biblioteca, porque la biblioteca como tal, ahí si como dice la religión: la iglesia no es el edificio, la iglesia son las personas que van al edificio, lo mismo se vuelve una biblioteca, la biblioteca no es solo el libro, la biblioteca son las personas que asisten a ella y obtienen conocimientos de ella misma, entonces si no maneja programas de, los chinos de 16, 17 de 18 años ¡hey! que estás en la calle, que estás fumando droga, listo, puedes fumar droga afuera y vienes y te lees un libro , entonces una buena forma de cambiar la mentalidad, nooo, -</p>	P6
<p><u>E5.</u> Oye por qué hablas de fumadores</p>	P6
<p><u>E1,</u> Es tan simple como eso, si tú estás consumiendo droga, cual es el problema por ejemplo del consumo de droga en las personas jóvenes, es lo mismo que yo le decía, tenemos todo tan a la mano, tan... tan a la mano, tenemos el televisor que te dice cómo te tienes que vestir, tenemos el radio que te dice como tienes que bailar, tenemos los amigos que te dicen como tienes que hablar, tenemos a la droga que te dice cómo te tienes que comportar, pues hey puedes fumar tu porro de marihuana y métete a la biblioteca y léete un libro, eso te expande la mente de otra forma, y en ese punto cuando uno empieza a leer, cuando uno empieza a darse cuenta que el mundo es más grande que el círculo en donde estamos metidos, porque eso es lo más importante de las bibliotecas, que simplemente lo sacan a uno de ese círculo, porque comúnmente la juventud está metida en ese círculo del barrio Bello Horizonte, o del barrio Country, o del barrio Guacamayas o del Barrio la Victoria, la gente está metida en un círculo, si tú te das cuenta más allá de la esquina, a la casa a las esquina, de la casa a la esquina, del colegio a la esquina, entonces si uno va ir a una biblioteca, y le dice bueno si usted es vicioso usted es todo lo que quiera, pero vaya, léase un libro en vez de quedarse descubre que África tiene 200 kilómetros de selva virgen tiene una imagen que hay en un libro que te la puede mostrar perfectamente, y un tipo que escribe perfecto, hablando de Hemingway o cualquiera que dice hey, África es bella, África es grande, te abre la mente, si uno implementara planes en ese sentido con las bibliotecas, todo cambiaría, dejaríamos de ver a un chino que tal vez fue vicioso cuando chino y tendremos a una persona que es íntegra , una persona que ha leído, una persona que es inteligente, si uno habla con los</p>	P6

chinos de ahora, no, no la cabeza es vacía, no tienen cultura general, no hay nada de historia, no hay nada de filosofía, no hay nada, no hay nada.	
<u>E5.</u> La filosofía es algo que nos están presentando los gringos así: ta, ta, ta, pero de una filosofía propia no existe – claro	P6
<u>E7.</u> La biblioteca aparte de ser un sitio de conocimiento es un sitio de socialización de integración de toda la comunidad, al desarrollo intelectual y las necesidades del país y del mundo, porque es que ahí uno lo que aprende o lo que proyecta no es para uno solo... El hombre no está para vivir solo, el hombre esta para vivir en sociedad...	P6
<u>E6.</u> Para evitar los viajes hasta el centro, a las otras bibliotecas entonces se economizan los pasajes, están más cerca de la casa...	P6
<u>E8.</u> La verdad yo poco se de Bibliotecas, cuando yo fui a bibliotecas era cuando yo estaba estudiando y eso hace ummmmm. Dios mío...Pues la biblioteca siempre ha sido para un solo termino, para investigar y para informarse de cosas que se necesitan saber... y que mejor que se haga una cerca al barrio de uno.	P6
<u>E10.</u> Pues a veces para ir a investigar más que todo lo utilizamos para eso y a veces para entretenerse. –para entretenerse cómo?- Para entretenerse de manera de leer libros, como para tranquilizarse o para disfrutar los tiempos libres que uno tiene.	P6
<u>E9.</u> En el barrio sirve como una alternativa, para no dirigirse uno a otros barrios o a otros sitios que siempre que los trancones, que a veces uno tiene el tiempo medido o cualquier cuestión o que necesite uno algo de urgencia, entonces para no ir hasta el centro a la biblioteca nacional o a la Luis ángel entonces tiene una cerca como alternativa.	P6
<u>E13:</u> Para mejorar el conocimiento de la gente de mejorar también yo creo que eso también es como cultura...estudiar, informarse tener más conocimientos que más digo yo...	P6
<u>E11:</u> pues yo creo que le serviría a esta comunidad para que los jóvenes o personas se culturicen un poco y pues no se...no hagan lo que hacen... pues tener cultura...que uno no debe votar las cosas...las papeletas al piso o algo así,	P6
<u>E15:</u> pues como dicen Andrés y Gustavo leer es cultura y uno debe...la gente ir e investigar cualquier tema estar informado sobre determinada cosa...no sé. <u>E12:</u> yo pienso que le puede servir una biblioteca pública a la comunidad en el sentido de que por ejemplo hay personas que no tienen los recursos para ir a investigar a una sala de Internet o que en su casa no tienen los libros son oportunidades de acceder a información que de pronto no tienen fácilmente, también puede servir para que la gente se integre para que se ocupe en cosas que hacen crecer la persona no cosas vacías por ejemplo estar en la calle lo que decía ahorita Andrés , los jóvenes ahorita que pues no tenemos muchos planes y a veces mal gastamos el tiempo, es una buena oferta por llamarlo así para que... se le ofrece a los jóvenes de ocupar su tiempo en otra cosa.	P6

<p><u>E14:</u> pues yo pienso que la...Las bibliotecas públicas se deben utilizar es las personas para que ocupen el tiempo libre más que todo hoy en día en los jóvenes que ocupen ese tiempo libre en adquirir conocimientos y no seamos...de pronto pensando en cosas malas por decir algo, porque hoy en día los jóvenes se...como le dijera se mantienen en grupos, pero no están adquiriendo conocimientos nuevos si no como...andan mirando... como hacer la maldad como pasar el tiempo chévere en fin, pero entonces vuelvo y repito que las bibliotecas públicas deben hacer mucho énfasis en publicar que actividad están realizando porque es que prácticamente hoy en día la tecnología está pasando a un segundo plano las bibliotecas públicas, la tecnología hoy en día nos esta... está avanzando mucho y ya pues el modernismo y la facilidad que uno tiene para, ósea hoy en día todo es muy fácil ya prácticamente todo está hecho entonces yo creo que las “universidades” públicas deben más que todo divulgar las actividades que ellos realizan para despertar ese interés que ellas deberían de tener</p>	<p>P6</p>
<p>¿Cuál es la importancia que tendría una biblioteca pública, porque sería importante para esta comunidad?</p>	<p>6A</p>
<p><u>E12:</u> Claro, bastante porque sin la biblioteca no tendríamos un espacio como de expandir el conocimiento que a veces no tenemos, cosas de... si no tuviéramos bibliotecas no tendríamos oportunidad de conocer algo nuevo, a veces una biblioteca también puede ser acogedora, un sitio de reunión con los amigos, entonces si no la tuviéramos nos faltaría mucho, muchísimas cosas, nos faltaría un lugar para conocer, cultural, nos faltaría un lugar donde investigar aquello que no sabemos, donde nos podamos refugiar un día que estemos aburridos y queramos conocer algo más de pronto, nos haría mucha falta si no la tuviéramos.</p>	<p>6A</p>
<p><u>E17:</u> pienso yo que pues yo no conozco la biblioteca que hay en este momento en suba, puede ser también por falta de... como uno ya no estudia pues uno dice no... pero si he ido a la Virgilio y es espectacular no simplemente es para investigar, porque allá hemos ido a reuniones, hemos ido a convenciones, entonces si sería importante para este sector ya que suba es muy grande, si tuviésemos una biblioteca ejemplo como la Virgilio, donde se podría, inclusive para el sector hacer reuniones, convocar gente para cualquier cosa, o ejemplo para también una obra de teatro, sería muy importante muy interesante, ahí nos estamos culturizando y sería pues chévere una biblioteca espectacular aquí... no que vamos a hacer una obra de teatro, o una danza o van a dar un taller de tal cosa, para uno le despierta el interés de ir a ver, no conozco la de suba pero pues por lo que dicen y por lo que se escucha es como para ir a investigar. Entonces sería chévere una grande y en este sector que este sector es muy grande.</p>	<p>6A</p>
<p><u>E14:</u> para mí es muy importante una biblioteca pública aquí en la localidad por lo que eso significa desarrollo y más que todo en la localidad de suba que hay bastantes personas con necesidades y que no tienen de pronto acceso a un Internet por el sentido monetario, entonces si una biblioteca pública le brinda esa oportunidad a una persona de bajos recursos para que ellos vayan a investigar, vayan adquiriendo conocimientos eso es productivo tanto para la localidad como para la ciudad porque vamos a ir creciendo tanto en el desarrollo intelectual como económico porque hay muchas personas que de pronto no saben leer y si tienen la oportunidad de asistir a una biblioteca de estas y puedan adquirir esos conocimientos de aprender a leer van a obtener un mejor trabajo y así poder tener una mejor calidad de vida.</p>	<p>6A</p>

Cómo debe ser una biblioteca pública.	P7
<u>E5:</u> Pues yo digo que la, pues eee, lo que iba a hablar antes y es por eso	P7
<u>E5.</u> Lo que pasa es que aquí dicen que la droga es ilegal, pero nosotros lo vemos en nuestras esquinas, nuestros parques y nuestros barrios y muchos en nuestras familias que saben que se toman, se fuman un porrillo de marihuana o que se fueron a la parranda y allá se pegaron su pase, o no van a la escuela o van al colegio pero ellos no van y se escapan y se fuman su marihuana yo tuve la experiencia de estudiar en una universidad pública y en colegios públicos y yo sé que grandes como es el dirigente de nuestra ciudad, de nuestro país, que hoy son los doctores ilustrísimos, este señor es el director ahorita de la Universidad Distrital, fue pescado con marihuana, con su dosis de marihuana y eso es ilegal, o sea no es ilegal su dosis personal, por qué sería ilegal, me pregunto, por qué sería ilegal crear una sala de fumadores de su dosis de marihuana y que se lean su libro allá en la biblioteca, o sea me hago esa reflexión, eso es como el que dijo por qué lade pronto viene con pitillo, con alguna cosa, si, o algo que uno se imagina, pero de pronto no se ha puesto a funcionar, que uno dice, es como ilógico no? Pero no es ilógico en el pensar de uno, sino ilógico en el..., como en la percepción social, o sea es mucho perjuicio social, la gente no lo hace porque cree que es ilegal, pienso que la biblioteca pública, se debería utilizar, como parte integral de la formación, no solo del estudiante sino de la comunidad, como decía aquí Sandra, si hay biblioteca pública en la localidad, de lo primero que uno debería preocuparse es de que la gente esté enterada de cómo surgió esta localidad, por ejemplo aquí en la localidad cuarta, San Cristóbal, deberíamos saber que nosotros somos barrio de inmigrantes, inmigrantes, boyacenses, tolimenses, de todo el país, últimamente somos barrios de desplazados, porque están llegando gente de desplazados de todo el país, de Tumaco, de por allá de donde uno menos se imagina,	P7
<u>E1</u> Entonces hay dicen que aquí los primeros, los dueños de estas tierras, la mitad de los dueños eran los padres salesianos y empezaron a, alrededor de esta iglesia se empezó a poblar el San Isidro, el 20 de Julio y ya gente como no tenían para traer...aaaahhh. Esto eran los suburbios, aquí se dedicaron a hacer ladrillos de adobe y esto se volvió ladrilleras para hacer las casas de allí del centro de la Candelaria y Teusaquillo, ahorita, tenemos el problema que se están deslizando los barrios, por qué, porque esto es una ladera y han ido sacando la tierra y se va rodando y la tierra se va reordenando, y la gente aquí es pluricultural, usted en una misma cuadra encuentra, una familia costeña, está la familia boyacense, están los tolimenses, están los santandereanos, tenemos una pequeña Colombia en una cuadra, entonces yo pienso que la biblioteca debe ser pluricultural, pero adecuada a la gente que vive acá, o sea, si yo tengo conocimiento genera, sí, pero debo tener también conocimiento particular, que no sea tampoco, solo del libro, biblio – teca, que sea archivo de libros pero que se actualice, se modernice con la actualidad, que haya videoteca, que hayan escuelas de teatro, que haya un asesor y le diga a usted, usted qué quiere estudiar, o sea que recoja a los jóvenes de la escuela y los ayuden a orientar de pronto profesionalmente, que les diga mire ustedes son, los de 11 a toda la gente de 11, le dicen bueno muchachos ustedes ya van a salir a engrosar las filas del desempleo ustedes saben presentar una entrevista? Bueno aquí tenemos el psicólogo de la biblioteca él les va a dar una charla de cómo se pueden ustedes acoplar a la sociedad. Cómo pueden venderse ustedes como prestadores de servicios.	P7

<u>E5</u> . Y ¿Cómo se vende la biblioteca?	P7
<u>E3</u> , Pues no comparto lo que dice el señor, que de pronto tendría que haber una sala para fumadores o que venga acá y venga y lea porque pues sería como contagiar a los demás, de una u otra forma, pues no sé, porque uno ve hacer lo que hacen, pero pues sería como una forma muy abierta y de pronto si va un niño no es el mejor ejemplo, ir a una biblioteca a ver como fuman y después....pues no... No comparto esa idea, sería como un espacio aparte. Y lo otro si me parece que a las bibliotecas les hace falta publicidad, o sea mostrarse y de pronto que en los colegios los que forman la biblioteca pues vayan a los colegios y hagan como campañas de publicidad para motivar a los estudiantes a ir a leer, y no solo a los estudiantes también a las amas de casa, y pues a toda la gente que vive en la comunicad, que no sea enfocada solo hacia los estudiantes, pero pues que sepan cómo ofrecer los servicios que se prestan.	P7
<u>E4</u> , Más que todo lo que yo pienso es que la educación de ahora se está dañando mucho, por eso es que la biblioteca no se usa como se debería usar, por ejemplo en una escuela que queda cerca de la finca, se estudia cuatro horas a la semana y a veces hasta dos, si me entiende, - <i>a la semana?</i> -	P7
<u>E4</u> no a la semana, más que todo por ahí ocho, es mucho, ¿si me entiende?	P7
<u>E5</u> , hay mucha vagancia,	P7
<u>E4</u> mucha vagancia,	P7
<u>E5</u> , no hay profesores.	P7
<u>E4</u> y por esa vagancia no se usan las bibliotecas como deberían ser, si me entiende, o sea por ejemplo, usted quisiera usar la biblioteca como usted quiere, si me entiende, pero no tiene recursos donde buscar, por ejemplo no tiene una la pregunta, por ejemplo, no tiene la ee...una pregunta a que contestar, ya que en el momento, por ejemplo los estudiantes, en este momento, los estudiantes de las escuelas públicas están muy mediocres, por ejemplo si se, nooo tampoco, por ejemplo si se tiran el año pasan por decreto, entonces eso no es así, por ejemplo, por la misma vagancia, las bibliotecas dejaron de usarse mucho, ya que los estudiantes más que todo no las usan y son los que más deberían de usarlas	P7
Pero tú que eres usuaria cercana a la biblioteca, ¿cómo debería de ser la biblioteca pública?	P7A
<u>E4</u> , o sea para que todo el mundo la usara debería de ser tomada un poquito más divertida, como decir así, por ejemplo tener, tener no solo libros, sería por ejemplo, tener personas que hagan charlas, personas que expliquen los libros y por ejemplo sacar videos todo eso	P7A

<u>E5</u> , sí que haya, es que ya casi todo lo han dicho, sí que haya videos y que haya... Si lo que dice Dayana...la biblioteca tiene que volverse un producto, si, si los gringos a nosotros nos vende una imagen de un muchacho con los blue Jeans anchos y unas zapatillas de marca, una camiseta de marca, y tú pagas por una camiseta \$70. unos tenis 200, pagas por un pantalón 300, ¡hey! por qué algo gratis, no puede ser un producto que te llame la atención, cierto? porque si la moda es escuchar reguetón, hey porqué no vas a la biblioteca y escuchas reguetón que eso está a la moda y pueden haber diez chinos metidos en una biblioteca escuchando reguetón, si tu entras a una biblioteca y ves diez chinos escuchando reguetón, se vuelve un ambiente mucho más loable para todo el resto del pueblo, entonces esos chinos pueden estar en una cabina cada uno escuchando reguetón y tú ves la biblioteca llena y tú ves la biblioteca llena te llama la atención y empiezas a entrar, es algo gratis y está de moda, es volverlo una moda	P7A
<u>E1</u> . para mí la forma de entrar a una biblioteca es volverla de moda, como volverla de moda , ¡hey! los chicos pueden llegar hay una cafetería en la biblioteca y fácilmente pueden llegar se toman una gaseosa y están hablando basura y no hay ningún problema en que los chicos estén ahí, el problema de las bibliotecas es que se volvieron precisamente unas iglesias, ortodoxas, cerradas, si haces ruido te sacamos, si llegas hablando con un amigo te sacamos, si llegas con un jugo, te sacamos, si simplemente no le gustaste al celador, te sacamos. No hay trato.	P7A
<u>E4</u> , Pero es que cómo estar, que uno está estudiando y leyendo y las dos chinas allá están echando chisme, uno no se enfoca en lo que lee sino que no deja de escuchar el chisme.	P7A
<u>E5</u> : Bueno pero tú que ganas con una biblioteca inmensa en silencio que no se venda, vacía, entonces es volverla por espacio	P7A
<u>E1</u> : Crear espacios	P7A
<u>E4</u> , De pronto si, delimitar espacios	P7A
<u>E5</u> , si es por espacios, por espacios, si allí va a haber un cuarto, vas a hablar basura pues listo se van para ese sitio donde se puede hablar basura y puedes estar leyendo, porque no todo el mundo tiene que tener silencio para leer.	P7A
<u>E4</u> , Si sería como dividirla	P7A
<u>E1</u> , la mayoría se colocan un wolkman, y empiezan a escuchar metálica y están leyendo un libro de Shakespeare, otro está escuchando salsa clásica y está leyendo un libro de mecánica.	P7A
<u>E2</u> ; o sea lo utilizan como por, lo que yo le decía, como por crear un ambiente donde se siente cómodo para leer un tema que lo necesita para formarse, lo que yo les digo vendamos espacios que todo el mundo se sienta cómodo //	P7A

<p><u>E5.</u>, nosotros tenemos un problema en el Barrio, que nos donaron una biblioteca y lo que le donan a uno es lo que ya no les sirve en otras partes, entonces allá nos donaron una biblioteca de unos libros de un señor que tenía una biblioteca de unos libros amarillos de lo viejos, de temas eee, por ejemplo hablaban de la pobreza en Bogotá, pero son libros de 1950, entonces no son actualizado, llegaron unos libros nuevos, pero esos libros viejos no le dan espacio a los libros nuevos, no llegaron con su estante ni nada de eso. Otro problema es que eso ee, lo da el gobierno en comodato, pero entonces toca responder por esos libros y resulta que ahora los muchachos, necesita es llevar ese libro para la casa y que lo vuelva a traer o yo creo que uno debería era donar el libro o sea entregar el libro, si una señora quiere aprender, o sea, como decía aquí el compañero aprender a cocinar y de verdad la señora se ve que lo necesita, pues yo lo regalaría, se lo regalaría y le diría que me lo devolviera.</p>	P7A
<p><u>E1.</u> como biblioteca se lo regalaría porque es que los libros no son bienes, no son propiedad de nadie, yo digo que los libros no son propiedad de nadie, si usted lo que necesita es el conocimiento, si, y aquí lo que pasa es que los libros actualizados y la información actualizada, usted tiene que coger un bus e irse a una biblioteca especializada o un sitio central, y resulta que a donde está la falta de conocimiento, donde está la ignorancia, donde está la.....donde se necesita el libro está en las afueras y muchas veces los muchachos no tienen ni para ir a la biblioteca, no tienen ni para el bus, entonces yo creo que deberían acercarla a los barrios, acercarla a los barrios, hacer los usuarios y si, y si hay libros....no pues de pronto usted no regala Best Seller, pero si usted regala por ejemplo los libros pequeños que la biblioteca haga una campaña y diga mire aquí hay, en este librito nomás, hay temas de mecánica, hay temas de literatura, es un librito como un diccionario, pero hay siete temas en ese librito y abren el librito pequeño y si hay algún tipo de tema, con ese librito usted puede acercarse a la biblioteca y buscar la información para ampliarla, esa sería una forma me parece,</p>	P7A
<p><u>E4,</u> yo no apoyo la idea de que se regalen los libros, porque por ejemplo, usted necesita un libro, se lo regalo, pero entonces otra persona necesita la misma información, de donde la encuentra, si me entiende</p>	P7A
<p><u>E1,</u> a no es que si yo lo regalo es porque tengo más libros y entre más se lleven los libros, pues yo sacaré más libros de esos, o sea yo no quiero decir que el libro que yo tenga sea el único que voy a tener, y si yo voy a hacer una campaña agresiva para llegar a la gente, es como el que lleva el pan o la comida para darle a la comunidad, si viene alguien a comer pues yo le voy a dar de comer y él va a venir otra vez y va a venir otra vez y sigue viniendo yo tengo que seguir haciendo el mismo..</p>	P7A
<p><u>E5,</u> y sigue viniendo y así usted está pendiente</p>	P7A
<p><u>E1,</u> El cuento es que...</p>	P7A
<p><u>E5,</u> Es cambiar el enfoque que uno tiene ahorita</p>	P7A

<p><u>E1</u>, no no por eso es cambiar el enfoque es pues que al pueblo no hay que regalarle nada, como dice, hay que enseñarle a pescar, no regalarle el pescado, simplemente a mí me parece la forma más funcional de volver activa una biblioteca, es ¡hey! allá está la zona de libros de cocina, una estufa, una tal cuento algo adaptado y cada quince días vamos a hacer un curso de cocina para enseñar a hacer un postre, si y entonces el man está haciendo el postre y les dice, aaaah pero como en este libro también puedes encontrar otros tipos de postres, aaahhh pero en tal libro puedes encontrar tal tipo de comida, y vuelve y lo pone allá la gente se vuelve, o sea pues, encuentran un sitio donde puedan ir a hacer esas cosas, las amas de casa entonces, como a mí me enseñaron a hacer un postre, mañana voy y me enseñan otra cosa, pero yo puedo ir a la biblioteca y ver que puedo conseguir otra cosa. Si,,, los chicos, a mí me interesa es la cultura, por qué, porque tenemos un problema grave en el barrio, gravísimo, gravísimo, gravísimo, y todo viene de educación, entonces uno piensa solamente en los chicos, ¡hey! a usted le gusta el reguetón, si, lean entonces de donde viene el reguetón, aprenda de él realmente, ¿a usted le gusta la salsa? ¿Usted sabe de dónde viene la salsa? ¿A usted le gustan las películas de acción? Usted sabe quién es Arnold Swazeneger realmente como persona? No es Terminator, vaya y aprenda quién es. Vamos a hablar de cine esta semana en la biblioteca cojamos a los chinos de los colegios y vamos a hablar de cine, qué películas les gusta, ese es su autor favorito? Si, usted sabe bien quién es, de donde viene, para donde va, y eso empieza crear cultura, pues si, como decían los prisioneros de chile “la cultura a la basura, pero es cultura” todo lo que te dé la Información es cultura.</p>	P7A
<p><u>E5</u> no creo que también la deberían utilizar para crear espacios por ejemplo la biblioteca debería tener una sala de juegos.</p>	P7A
<p><u>E4</u> por ejemplo lo que pasa es que en el momento, las bibliotecas como decía E1, las bibliotecas no tienen.....pero no se saben expresar dependiendo porque por ejemplo digamos hay un, bueno ponemos a un niño, una ama de casa y por ejemplo un vago de la calle qué va a ir a hacer en una biblioteca, si se pone a reciclaje, cierto es lo único que hace un vaguito, reciclar y más que todo robar, porque no tiene situación, por ejemplo a una biblioteca va un vago a robar, por ejemplo esa persona no tiene educación, la biblioteca no es para todas las personas, o sea de que pueden entrar puede, pero no es para todas, por ejemplo hay personas que no entran porque a veces no tienen conocimientos pero hay otras personas que entran pero no saben qué es, ves entonces la biblioteca no es para todas las personas,</p>	P7A
<p><u>E7</u>. Como primera medida debe tener un auditorio, con buena acústica. Espacios libres de movimiento y de camino, de libre acceso y libre salida... recuperar los círculos de palabra pero a campo abierto, es decir con patios con arbolitos... pero... porque no tenemos que desconocer la necesidad que hay de volver al seno de la madre, al seno de la tierra.</p>	P7A
	P7A
<p><u>E8</u>. Me la imagino con libros y también que hayan talleres, yo escuche por televisión que en la biblioteca de allí del Tintal hay unos talleres que trabajan con plastilina, trabajan con cosas, y eso me parece muy bonito para los niños, entonces que no sean solamente para leer sino para aprender cosas. – para los adultos no se les ocurre nada?-</p>	P7A
<p><u>E7</u>. Para mí que yo soy fumador, que tenga zona de fumadores</p>	P7A

<p><u>E6.</u> Todo lo que dijeron antes me parece muy bien, me parece valido seguir fumando.... Los talleres me parecen muy importantes, sobre todo para lo que usted estaba hablando antes de las culturas indígenas de ese tesoro que tenemos ahí quieto, entonces darlo a conocer a toda la comunidad, hacer talleres sobre eso.</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E9.</u> A parte de todo lo que han dicho, también me gustaría que la biblioteca pública tuviera talleres para personas mayores de edad, personas de la tercera edad ya que se distraen con esta clase de talleres, así sean que sean remunerados, hay pueblos done en las bibliotecas públicas tienen los convenios con el Sena y dictan diversas clases de talleres y cursos y actualizaciones. Eso me parece a mí muy importante en una biblioteca, sobre todo en un barrio porque con el fin de que la gente que no tenga facilidad de ir al Sena de Mata Tigres, por poner un ejemplo, porque queda retirado, por los trancones por que tiene el tiempo medido, entonces habiendo las capacitaciones en la biblioteca de un barrio entonces a la persona le queda más factible hacer su capacitación y no tienen que ir por allá hasta el Sena que es bien lejos.</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E10.</u> La idea, me la imagino que tenga como una sección para niños pequeños para que los enseñen a leer muchos que no los ha metido a un colegio, para que les vayan a estimular para leer. En este momento no pienso bien es eso porque no se bien del tema pero estoy más o menos ubicada...</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E14:</u> pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen Internet, tienen computadores,</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E16:</u> a mí me gustaría que hubiera en la biblioteca... no la que, pues las que están haciendo últimamente modernas, como se llama la de la 50? La Virgilio Barco que es muy moderna, muy bonitas, es más como una visita desestresante, tiene hasta una cascadita de agua, es espectacular, esa biblioteca hasta para ir uno a relajarse a desestresarse, es muy bonita, la arquitectura, la estructura todo, es muy bonito, entonces pues esa sería excepcional porque es que estamos muy lejos, realmente transporte, tiempo y lo que decía Lida es falta de tiempo y es que a uno no le queda tiempo para nada, o sea de irse a una biblioteca e investigar, entonces sería bueno algo cerquita y con todas las comodidades de todo, como la Virgilio barco, que tenga su Internet – teatro- esa tiene su teatro , de todo,...</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E11:</u> pero ahora vamos a tener una de las más grandes de sur América, están construyendo en la 170 con Boyacá... si el grupo Santo Domingo lo está patrocinando, pues yo digo que un lugar como una biblioteca debe ser un sitio acogedor, que despierte el interés para que las personas vayan no solamente a investigar sino pues como a conocer a dejar tanta albedrío? Que tiene la ciudad un sitio como apacible, como acogedor para uno desestresarse, a parte de uno ir a adquirir conocimiento.</p>	<p>P7A</p>
<p><u>E17:</u> pues yo digo que de pronto también, pues que dentro de la planta física como tal, hayan programas específicos, ejemplo, si hay teatro, una obra de teatro como para ir en familia o una obra de teatro para los niños, como cosas específicas, servicios digamos para... ejemplo, un fin de semana, que aquí cerquita por ejemplo que ya este montada la biblioteca como tal y que la promociones además, por que al igual si no la promocionan, pues nada que ver no sabemos, pero ejemplo, que la promoción no, que va a haber una obra de teatro a tal hora para parejas... entonces ya uno sabe, muestra el interés, saca uno el tiempo un fin de semana porque obviamente los que trabajamos nos queda tiempo escasamente los fin de semana, incluso por las noches por la tarde. Más que la planta física como tal, que nos muestre el interés de poder ir.</p>	<p>P7A</p>

¿Qué servicios debería tener una biblioteca?	P8
<u>E3</u> , Yo comenzaría como por formación de los niños, como ludotecas y algo pues para motivarlos desde pequeñitos sería pues como crear la cultura desde los niños entonces me gustaría hacia los niños.	P8
<u>E1</u> , yo diría un taller?	P8
<u>E5</u> , o sea a lo que iba, con todo el tema de conversación anterior es a lo que decía Sandra, si una ludotecas, pero que mamá va a llevar el chino a la Ludoteca?, pero que mamá va a llevar el chino, pues véndale a la mamá antes de venderle al hijo.	P8
<u>E3</u> no igual pues sería como en el colegio, o sea que a los niños desde chiquitos o sea los obliguen como que sea obligatorio en el colegio porque uno funciona generalmente.	P8
<u>E1</u> , no no los obliguen.	P8
<u>E3</u> , no los obligue, sino que es la tarea y tienen que ir.	P8
<u>E1</u> , A los chinos de ahora no los obligues, a mí no me obligues, a mí véndeme un producto que me haga sentir feliz en la biblioteca.	P8
<u>E3</u> , Hola pero uno sabe que tiene llevar enseñar a la biblioteca y pues ya viendo la biblioteca pues uno se motiva, se incentiva	P8
<u>E1</u> , Te llevo diez veces a la biblioteca y no te me motivas, simplemente véndele un producto que te haga feliz..	P8
<u>E4</u> , No, yo que soy joven, no iría obligada,	P8
<u>E1</u> . Cierto que no hay que obligar,. No hay que obligar no. Véndele un producto, si tú te sientes cómoda en la biblioteca.	P8
<u>E4</u> : tú qué haces, allá te quedas.... Es que lo que pasa es que, por ejemplo ahorita los jóvenes no les gusta, eso es aburridor, muy.. Muy aburridor, o sea más que todo en la biblioteca no tienen que obligar a leer, sino tienen que hacer como otros foros, y menos charlar, porque charlar aburre, ves	P8
<u>E1</u> , Es vender es vender un producto, que debería ser muy polifuncional la biblioteca, mezclando audio-visual, traer el arte, la pintura, crear espacios para que las personas lo hagan, o sea por ejemplo, lo que yo hablaba de un hipermercado, una hiper biblioteca, que usted	P8
<u>E4</u> , o sea lo de la pintura tiene que ser por ejemplo que una persona les enseñe a empezar.	P8
<u>E1</u> , a no yo estoy hablando genéricamente, ya lo que usted, la estrategia que usted emplee, para por decir fortalecer la pintura, otra parte del deporte si yo tengo mi hijo y él tiene una inquietud de una escuela deportiva, o sea la biblioteca debería orientar a esos jóvenes,	P8
<u>E4</u> , eso representa muchos costos, o sea si ahí en la biblioteca hay una sala para.	P8

<u>E1</u> , Pero es más costoso tener unos libros guardados allá que nadie los usa. Es más costoso hacer una bodega de tres cuadras de grande para guardar 10, 20 yo no sé cuántas toneladas de papel, porque eso es papel., si usted no lee eso se vuelven papeles. Y eso si llega a haber una escasez de leña o algo eso lo cogen para hacer hogueras y para dar calor, pero si usted tiene un espacio grande por decir la sala de bellas artes de la biblioteca, o sea allá usted encuentra, un profesor de danzas, un tutor que le puede orientar, bueno a usted le gustan las danzas pero le gusta eee bueno autóctonas colombianas o le gusta el ballet, bien, y encuentra no el libro, sino encuentra la persona especializada que le va a decir, y a veces la persona entiende más del tema si le explica otra persona, si, entonces usted le dice, vea o ahorita a los muchachos les gusta mucho el futbol, entonces una sala para ver los videos de futbol, de un partido que quiso ver, eee, mi hijo por ejemplo le gustan los futbolistas de moda, que Ronaldinho, que Cristiano Leonardo que, entonces cómo puede hacer esa jugada.....tiene potencial, entonces lo puede encarrilar en una escuela... - <i>pero entonces la biblioteca tendría que tener salas de futbol, arquitectos, artistas escritores músicos-</i> .	P8
<u>E2</u> . La biblioteca se volvería una universidad.	P8
ENTREVISTADOR, y no puede remplazarla	P8
<u>E1</u> : No, debería ser la llave de entrada para una universidad	P8
<u>E4</u> , No, porque no solo uno busca, o sea, no solo lo hacen los niños, o sea, todo el mundo, entonces se perdería la esencia de la biblioteca.	P8
<u>E5</u> , es lo que yo le digo, es una persona simplemente que le vende un producto, es lo que yo le digo usted entra que la bibliotecaria sea una persona que tenga un cara amable, que el celador tenga una cara amable. Si yo pienso es en eso que te vendan un producto. Por qué en Estados Unidos se venden tantos libros, por qué en Europa se venden tantos libros? Porque simplemente tu entras a la biblioteca si, y hay una señora que te dice aahhh tenemos una biblioteca para niños, ven chiquito entra y vamos allí, y la mamá entra y empieza a ver libros y se encuentra que el que escribió el libro sentado y firmando autógrafos, entonces si tu compras el libro te dan un autógrafo, o sea, es motivar, es vender un producto, mientras uno venda un producto las cosas cambia, pero si uno no vende un producto, fritos, fritos, fritos.	P8
<u>E1</u> , Para mí sería como cambiar el esquema, o sea el esquema que viene ya ese se quedó, está quedado, o está quedado. Las bibliotecas tienen más de 2000 años y siguen siendo las mismas.	P8
<u>E5</u> : Si es cierto.	P8
<u>E1</u> : No pero los tiempos cambian, y ahorita por ejemplo estamos viendo que el conocimiento que nosotros recopilamos por 1900 años ahorita cada 10 años cada 5 años se genera el mismo volumen de información y más avance, entonces uno debe coger la biblioteca y volverla así.	P8
<u>E5</u> : Que haya un espacio por ejemplo usted que cree que era la biblioteca antigua	P8
<u>E1</u> : Ahí está el espacio de la biblioteca antigua, yo no digo que quitar la biblioteca es cambiar el enfoque y arreglar más servicios más cosas.	P8

<p><u>E3</u>: Las informaciones cambian pero algunas no, por ejemplo, el descubrimiento de América, siempre va a ser Cristóbal Colón, por ejemplo las ediciones de los libros, van cambiando, van cambiando, van cambiando, me entiendes, o sea la información siempre va a ser la misma pero lo que pasa es que uno se aburre, por ejemplo leyendo la historia del descubrimiento, que fue tal camino y todo eso, siempre va a ser la misma, pero lo que pasa es que aburre. O sea, uno tiene que por ejemplo cada vez están sacando, por ejemplo la historia de Dios, de, de Jesús, antes era biblia, una biblia inmensa, ahora están sacando películas para ver la historia,</p>	P8
<p><u>E1</u>, precisamente, ahí está lo que te estoy diciendo, los libros, están allá en la biblioteca y el modelo antiguo de las bibliotecas está ahí, pero a usted le aburre, por qué? Porque estamos en otro momento, en otra etapa, entonces toca la biblioteca que vaya evolucionando, que vaya evolucionando a medida del cambio del tiempo, si, por ejemplo lo que decía él, que esté de moda, si el año pasado estaba de moda el reguetón y estaba de moda la fórmula uno y está de moda cierta cosa, en este año ya está de moda el viaje inter-espacial el turismo a la luna, que ya todo eso vaya como dicen atrayéndolo con nuevos avances,</p>	P8
<p><u>E5</u>: Si es como la ropa, si te la ves bonita, pues te la pones.</p>	P8
<p><u>E1</u>: Lo que le enseñaban a uno en el bachillerato, los chicos ahora en la primaria ya lo saben, o sea, al niño a un niño, a uno le tocaba esperar hasta 10^o para que le enseñaran química, trigonometría y cálculo, ahorita ya los niños de quinto ya lo están dando nociones de trigonometría, nociones de y ya saben muchos términos generales, la información que hay en un niño, por eso las niñas, las niñas y los niños, están cayendo en el problema de embarazarse y todo eso, les están saturando una información, que ellas ya lo saben, y uno como padre piensa que su hijo él todavía no sabe de ese tema y resulta que en el colegio es normal, es como masticarse un chicle -o sea <i>la gente ha evolucionado y las bibliotecas, no?</i>-.</p>	P8
<p><u>E1</u>, Y nosotros mismos tampoco, por ejemplo, los adultos que estamos aquí</p>	P8
<p><u>E4</u>; Pero yo pienso que las bibliotecas si han evolucionado, porque pues yo pienso que si hubiera el video de todo, pues entonces pues quién va a leer. Me parecería bobo leer pues si ya tengo el video pues entonces, pues se cambiaría un poquito la esencia.</p>	P8
<p><u>E5</u>, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, a los chicos se les perdió eso, el olor que produce un libro viejo, de todas formas, puede oler a moho, pero cuando lo abres y lees una frase que te impresiona, haces, que rico que huele este libro, si, en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea , si lo mismo que el Internet, si uno va busca en Internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz.. Es de la gente de antes, la gente pasiva, tenemos la biblioteca de hace 2000, en Grecia se manejaba el mismo tipo de biblioteca, un cartapacho de libros ahí, pero como ellos no tenían televisión, no tenían radio, pues tocaba leer, porque o si no cómo sabían dónde quedaba Creta.</p>	P8

<u>E1</u> : Por ejemplo la biblioteca podría tener una emisora, podría tener un canal, podría tener un espacio en televisión, y usted dice novedades de la biblioteca para esta semana, pun: exposición de los grafiteros de aquí, de ciudad Bolívar, ee bailes de la zona andina, de las señoras, de las abuelitas, aquí de la localidad de Guata, conferencia de cómo hacer diferentes personajes de la vida pública que llega y hablan y dicen pues bueno	P8
<u>E5</u> . El éxito puede llevar un muro de escalada, y tú vas a ver que el día que dijeron oye muro escalada, porque Sniker lleva al muro de escalada al éxito, eso va a estar así, y si tú dices en la Biblioteca Luis ángel Arango vamos a llevar un muro de escalada, todo el mundo va a estar así. Dary Yanky va a estar firmando autógrafos allá en la Biblioteca.-	P8
<u>E1</u> : Exacto.	P8
<u>E3</u> , Entonces se pierde la esencia.	P8
<u>E5</u> . No, no, no, se pierde la esencia no, lo que, estás vendiendo un producto.	P8
<u>E4</u> . Atrae gente pero, o sea el gancho del éxito es que va a haber una escalada porque sabe que va a ir cualquier cantidad de gente igual van a mirar y van a comprar van a mostrar el éxito, pero en la biblioteca uno iría	P8
<u>E5</u> . Pero no falta el, como se dice no falta el tonto que entre y caiga y realmente, nunca ha leído un verraco libro y diga, oiga los muros de escalada se inventaron en 1977, para un señor que se cayó y quedó inválido, ve que interesante, además de este que otro deporte extremo hay? Ah no el rafting el rapeo, y eso vende esa es la forma de enganchar.	P8
<u>E1</u> . Enganchar esa publicidad de pronto van a ir a ver a Dary Yanky, pero llegan allá y están viendo a Dary Yanqui y están leyendo su libro y entonces le dice, bueno muchachos.	P8
<u>E4</u> : Este gobierno, esta sociedad no invierte en eso.	P8
<u>E1</u> , No pero no hablemos de lo que debería hacer el gobierno sino ellos están diciendo vamos a montar una biblioteca.	P8
<u>E5</u> , Bueno yo digo, por qué ahora todos los niños tienen un topito que brilla, valga lo que valga cueste lo que cueste, por qué todos tienen un topito que brilla, porque ven a Dary Yanky con un topito que brilla, pero si tú ves a Dary Yanqui leyendo un libro de filosofía y letras, algún chino va a leer un libro de filosofía y letras y va a decir: qué es esa mierda, no hemos llegado a ese punto, nunca hemos llegado, lo que decía diana que es muy importante “Ya no hay una pregunta a la cual responder” en los Simpson, pues es un programa muy	P8
<u>E4</u> . Satánico.	P8
<u>E5</u> , No. para que veas es una crítica política muy grande. ...llega Flanders y ofende a Lisa, un día que se puso súper de mal genio y dice: Ahh Lisa Simpson, la pregunta que nadie ha hecho y que nadie va a responder, si, si tú lo miras filosóficamente es súper importante, eso le pasa a la sociedad colombiana, la sociedad colombiana llegó al punto que es la pregunta que nadie ha hecho y que nadie va a responder. Estamos ahí en un bolo en una vuelta, en un amasijo de gringo, mexicano, chino, y no sabemos que somos,	P8

<u>E3</u> , por ejemplo, nosotros ponemos a comparar un apersona que tiene 50 años con una persona que tiene 14 años, cual tiene mejor educación,. Usted le pone a escribir la historia de la vida, obviamente la persona que tiene 50 años va a decir, leí libros y me la pasé jugando en la calle cierto, cierto no es más, ahorita que se la pasa jugando en Internet que se la pasa jugando video juegos, pero nunca va a decir que está en la biblioteca.	P8
<u>E5</u> : Porque nunca ha leído un libro	P8
<u>E1</u> , lo que tu sientes y lo que yo siento. Eso es biblioteca.	P8
<u>E12</u> : pues cuando yo voy a la biblioteca a mí me gusta leer cómoda, me aburren las sillas duras. Aquí en la biblioteca de suba, en la sala de los niños, es muy rico sentarse a leer por es con cojines, cómodo, agradable es colorido se ve divertido, llama la atención asistir y también me gusta leer a veces con música suave que le permita a uno concentrarse en lo que está leyendo, así me gustaría que tuviera algo una biblioteca, así cómoda, agradable.	P8
<u>E13</u> : pues aparte de eso de los computadores, las instalaciones que uno se sienta agradable para estar uno concentrado en lo que está investigando.	P8
<u>E11</u> : pues los servicios que tiene que tener una biblioteca – <i>publica</i> - si publica, además pues yo conozco gente que quisiera ir a una biblioteca pero no sabe leer, que tenga alguien que les lea que les enseñe.	P8
<u>E15</u> : pues como dijo Lida, que sea un lugar acogedor, que uno se sienta cómodo al estar leyendo y como dice Andrés hay personas que quieren leer pero no saben entonces que les tenga una persona que les lea y todo eso.	P8
Qué pensará la gente que va a la biblioteca.	P9
<u>E3</u> . O sea, yo voy a la biblioteca porque me toca, en serio yo voy porque me dicen vaya lea, saque un artículo y eso, yo tengo que ir a la biblioteca de la universidad pues porque está libre y porque es el tema, habrá gente que va por que le gusta, porque hay un libro de billar o de mecánica o de cocina pero la mayoría pienso yo bueno en medio.	P9
<u>E3</u> : Yo por ejemplo, yo tengo tres bibliotecas, la Luis Ángel Arango es una biblioteca muy buena, allá no solo existen libros, allá también hay pinturas, y también existen muchas cosas, es una biblioteca muy buena, la segunda biblioteca es mi colegio, esa biblioteca es una biblioteca virtual, o sea más que todo no hay libros, pero si hay biblioteca virtual es muy buena pero lo que pasa es que las personas, los jóvenes de ahora, no les gusta las bibliotecas sino les facilita el Internet, que chatear eeeeeee bueno y no usan las bibliotecas como debe ser.	P9
<u>E1</u> , Mientras estás sacando el artículo de Internet estás hablando con tu mejor amiga,	P9
<u>E3</u> : hmmmjjaja, obviamente el Internet, por ejemplo, yo voy bajando tareas, conecto el correo y voy chateando, esa es la facilidad, uno prefiere el Internet y no una biblioteca, porque en una biblioteca....	P9
<u>E5</u> : Ahí está,	P9

<u>E3</u> , Espera, en una biblioteca usted no puede hablar por celular, no puede conectarse al Internet, porque el Internet es supremamente, pues es para investigación. Esa es la diferencia.	P9
E5: Ahí está lo que yo le digo, la biblioteca debe volverse una mezcla de diferentes servicios, o sea, usted dice que la biblioteca uno encuentra libros, no uno debe encontrar muchas cosas más.	P9
<u>E5</u> : Yo voy a la biblioteca <u>E1</u> . No que mamera uno está en la universidad, hablando mierda con los amigos, como va a llegar juajuajuajuajua.....toca ir a investigar juepucha y sentarse, uno está cagado de la risa en una esquina y sentarse, gguugiuiugiui, juajuajua, ¡se me sale ya! entonces me voy y nunca hago el trabajo.	P9
<u>E5</u> . Yo iba a, o sea yo iba a la biblioteca, porque necesitaba un espacio tranquilo, para hacer todos los trabajos de universidad, y la en la casa a veces uno se distrae mucho y no enfoca su atención. Y su visión en un tema, y últimamente yo iba a la biblioteca, porque crearon unos espacios, para que los muchachos fueran y se reunieran en una mesa de trabajo 4, 5 o 6 a hacer un proyecto. O hablar de un tema y uno hacer su trabajo de universidad y no iba a consultar libros, yo iba como a un espacio para hacer trabajos	P9
<u>E3</u> , por ejemplo, yo iba por consultar, por ejemplo hay personas que les encanta leer, por ejemplo las obras de Shakespeare, por ejemplo a mí me encanta la poesía, no los leo porque me da pereza pero me encanta.	P9
<u>E1</u> : Le encanta si, así es, así se volvió	P9
<u>E3</u> : Bueno no los leo porque me da pereza pero hay personas que les encanta leer, prefieren mil veces leer a ver televisión, pero un 5% de si es gusto, en serio y les gusta leer, por ejemplo hay personas que se sienten felices en una biblioteca y les encanta pero un 5 o 10% las restantes personas es porque ven Internet, TV, o chatear y QAP. - <i>pero cuando tú estás chateando estás leyendo, cuando estas copiando y pirateando en Internet, estás leyendo tu no lo haces con los ojos cerrados estás leyendo cuando chateas con tus amigas, estás, es otra lectura diferente-</i> .	P9
<u>E1</u> , Eso es lo que yo le digo, de cómo se vende el producto, lo que yo les digo no es lo mismo que le digan a usted me hace el favor me vende una empanada y le tiran una empanada ahí con una servilleta a que le traigan la empanada en un platico, con el ...si es que es eso, es lo que , vea yo aprendí eso en el negocio que yo tengo, yo tengo un taller de mecánica, y yo aprendí eso con el cliente, yo antes era un man cerrado que cerraba la puerta del taller y entonces el cliente, no que pena pero se me pierde la herramienta, ahora tengo es clientes fijos y más que clientes, se volvieron amigos, yo los tengo todo el día ahí metidos, a mí me llegan seis carros y que hay que hacerle al carro, no nada es que vine a saludarlo, tráigame ahí una gaseosita, por qué? Porque se volvió un sitio amable, el Internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años,	P9
<u>E3</u> ; Música clásica	P9

<u>E1</u> , como 40 años y alguien te dice. No tienes que ir a buscarlo en el tarjetero y luego tienes que ir a sacar el libro y sacar la autorización., esa es la diferencia de Internet , la Internet te vende las cosas fáciles, ta, ta, ta, no interesa cual sea el tema, simplemente te abre los ojos y te pide información, en cambio tu entres a la biblioteca y mientras hablas con el bibliotecario, mientras das la vuelta, mientras pides el libro y mientras que otra vez y ves el libro y dices no este ya no me sirve, tengo que volver a hacer la rutina otra vez. Cierras el libro tome su libro muchas gracias.	P9
<u>E3</u> ; No porque, por ejemplo, espérate un momentito es que lo que pasa es que por ejemplo usted busca una canción y buscas y lo que pasa es que hay 20 mil nombres iguales pero tiene un punto, busco un libro era el mismo libro vuelvo y hago, vuelvo y hago en cambio usted entra en una página, no le sirvió vuelve a la otra, vuelve a la otra y es mucho más rápido, esa es la diferencia.....- <i>pero tú no encuentras en Internet las obras de Shakespeare, ni encuentras en Internet, los libros de Castro Caicedo, usted no encuentra en Internet sino comentarios, no encuentras el libro en Internet salvo algunos-</i>	P9
<u>E1</u> ; Ahí es la pasión por el papel, es la pérdida de la pasión por el papel,	P9
<u>E5</u> : Yo veo una oportunidad ahí para la biblioteca pública, aquí lo decía el compañero y lo dice aquí la chica, entonces voy a Google y lo encuentro todo, porque no hay un portal que diga Biblioteca Pública,	P9
<u>E3</u> : Si hay uno.	P9
<u>E5</u> , No pero es que en ese portal usted no debería escribir Shakespeare y le deberían aparecer los libros de Shakespeare y poderlos leer, debería escribir música y aparecerle todos los tipos de música,	P9
<u>E1</u> : pero la Biblioteca Luis Ángel Arango, metía en un portal, y se vuelve más abierta. Y se vuelven más abiertas, pero se pierde esa tranquilidad, es lo que yo le digo,	P9
Discusión inteligible.....	P9
<u>E3</u> : Si usted lo mete en un portal, usted nunca va a ir a la biblioteca no se le va a dar.	P9
<u>E1</u> : Es que tenemos que cambiar la percepción, la biblioteca entraría más a los colegios y entraría más a los hogares, porque usted dice Luis Ángel Arango, estoy en la biblioteca, estoy en mi casa y ya estoy en la biblioteca.	P9
<u>E1</u> : Yo tengo una pregunta que te importa a ti: ¿te dicen tienes que leer la Vorágine y encuentras la Vorágine en Internet., la lees por la pantalla del computador?. No te la lees, no te la lees.	P9
<u>E7</u> . El pensamiento siempre esta fincado a un elemento de necesidad, entonces a eso va dirigido, ahora tocaban un punto muy importante y por eso decía yo campos abiertos para bibliotecas, campos en la naturaleza, porque en ninguna biblioteca se puede taquiar? tabaco si hay estos círculos a campo abierto nosotros los abuelos taquiamos? tabaco. Taquiar? tabaco es darle la funcionalidad que tiene para nuestras culturas el tabaco, porque sentó al hombre en un tronco de tabaco y en una época el tabaco tenia fruta porque cuando se taquea un tabaco en él se enumera y se cita a los abuelos antiguos y entre el tabaco el pensamiento aparece, pero en ninguna de las bibliotecas públicas se puede hacer eso.	P9

<u>E10.</u> La gente que va a la biblioteca a veces van ... pues más que todo van para los trabajos, pero a veces van como turistas que van a conocer bien la biblioteca y que secciones, a veces les hacen preguntas en las universidades que cuantos libros máximo tiene una sección y hay secciones que son interesantes porque uno no sabe cómo se cultiva el maíz, como se cultiva la papa y todo el procedimiento que se lleva, en una biblioteca lleva hartos libros y no puedes investigarlo. – alguien dijo por ahí....que aburrida...¿Qué opinas?-	P9
Pues sí, a veces sí me parece porque yo he ido a algunas bibliotecas y la gente se la pasa ahí como que sentados esperando que le lleven los libros, como que la gente pasa mirándolo como este que está haciendo aquí?, porque no está leyendo un libro o que está haciendo aquí, entonces que va a hacer sentado en una silla en una biblioteca si no está haciendo nada...	P9
<u>E6.</u> Yo pienso que van a ampliar sus conocimientos o por que en los libros que tienen en su casa no encontraron, como me pasa a mí, por ejemplo yo tengo libros que ya están muuuy.. Por ejemplo el diccionario Larousse que está muy viejito... lo mande empastar... pero ya no encontré la palabra.... Parafernalia... no existe en ese diccionario... y otra que hay nueva, pero no la encontré, entonces en esos casos si toca ir a la biblioteca.	P9
¿Qué opinas de las bibliotecas públicas de Bogotá?	P10
<u>E1.</u> Son buenas pero nadie va, o sea yo voy cuando me toca, porque me toca y ya, allá está el libro que me dejó el profesor entonces, allá es seguro que está.	P10
<u>E3:</u> Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,	P10
<u>E1:</u> Pero es que a nadie le da la gana de ir, siempre se cogen el Internet.	P10
<i>Entrevistador: Andrés qué opina de las biblioteca públicas de Bogotá, las que conoce.</i>	P10
<u>E1:</u> Realmente son lindas todas, para qué, no son muy lindas, uno desde afuera las ve y wwaaooo imponentes, pero pasa lo que le decía hace un rato, uno pasa por el frente y pues linda.	P10
<u>E5:</u> pues yo la única que conozco es la Luis Ángel Arango y me parece un buen espacio, pero que está subutilizado.	P10
<u>E7.</u> Generalmente son buenas	P10
<u>E6.</u> A mí me parecen una maravilla, por ejemplo la del Tintal, no la conozco pero he pasado y la he visto por fuera me parece suntuosa, me parece muy linda.	P10
<u>E9.</u> Para mi todas son excelentes, pero biblioteca como la Luis ángel Arango.... Para mi esa es la mejor.	P10
<u>E8.</u> No las conozco, pero si siento oiga bien, pero igual... ir a conocerlas	P10
<u>E10.</u> Pues que llamen la atención porque algunas personas dirán esa estructura se ve como fea y opinan que adentro de pronto es feo, pero de pronto un día entran y los llevan y esta bonita pero la estructura esta fea, eso es lo que yo puedo opinar	P10

<u>E16</u> : un excelente servicio, están bien dotadas, lo que decían también para formación si uno de pronto no sabe cómo dirigirse tienen una guía, todas las bibliotecas están como bien dotaditas, no más esta de acá que es pequeñita, bien dotada la sala de los niños todo está bien bonito, ósea todo como bien últimamente están como preocupándose por la educación de la gente, del pueblo, la cultura, como que antes nos tenían olvidados, pues en la época en que yo estudiaba ... entonces ahorita ya los niños tienen ...	P10
<u>E17</u> : no, uno mismo tenía que ir a buscar, uno apenas iba porque yo me acuerdo aunque la Luis Ángel era si la grandísima era la que uno iba siempre	P10
<u>E16</u> : ... y uno se perdía porque nadie le informaba nada	P10
<u>E17</u> : ... pero en ese tiempo, en ese tiempo que yo también fui hace como unos 10 año //.....La persona que medio tuviera idea o que hubiese leído, ese era el que iba a atender la biblioteca, hoy en día no, incluso donde yo trabajo hasta el año antepasado había un muchacho que había hecho bachillerato y bueno ya, y medio leía. le hacían inclusive un examen de que libros había leído con el que tuviera más conocimiento de lectura ese era el que manejaba la biblioteca, ya para este año ya no, (yo trabajo con Colsubsidio) tenía que ser un bibliotecólogo como tal y vea que la biblioteca cambio muchísimo, muchísimo y el interés de los mismos niños, hasta mí, porque nos hicieron una, pues que renovaron la biblioteca y que le iban a hacer la inauguración a todo taco, todo mundo fue, nos regalaron un libro entonces pues como tenía la primera parte... tenía que ir a ver en que va este libro y es un bibliotecólogo ya como tal, no es el chico este, muchacho y ya. Entonces e esa parte, y en toda la biblioteca y las bibliotecas para niños, entonces han culturizado mucho desde la parte de educación.	P10
¿Hay un grupo dentro de la comunidad que se beneficie de la biblioteca pública?	P11
<u>E3</u> . : Los parques no, en los parques ya hay como ludotecas, o sea uno lleva al niño al parque a los parques públicos y ahí hay libros y pues le presta a uno el cuento y para que el niño lo vea	P11
<i>Entrevistador</i> : O sea los niños se están beneficiando en este momento de la biblioteca pública en tu comunidad, digámoslo así. Qué biblioteca lleva los libros allá,	P11
<u>E1</u> , A no, no sé. Pero es que hay libritos uno los coge de cuentitos y pues los niños se interesan.	P11
<u>E3</u> : Es como una especie como de campo y que uno lo abre y hay libros más que todo infantiles, por ejemplo los niños les encanta ir al parque.- <i>en qué parque? Perdóname-</i>	P11
<u>Sandra y Dayana</u> En el velódromo y en la alcaldía	P11
<u>E1</u> , En el de Villa de los Alpes. Es que desde que cambiaron todos los parques, montaron una casetita de esas	P11
¿Hay algún grupo de la comunidad que ustedes sepan se beneficia de la biblioteca pública? En este caso de la más cercana?	P11A
<u>E7</u> . Sí.. Pues siempre a la Virgilio Barco porque pues es bonita, su ambientación es muy bonita, el trabajo arquitectónico de Salmona fue muy bonito y se tienen los parques, la zona verde respetable el ambiente.	P11A

<u>E7:</u> Bueno en el caso mío sí, por mi trabajo con las comunidades sí. Porque nosotros citamos comunidad muisca, comunidad tugu y las citamos allí y hacemos los coros también- asumiría por el silencio que no-	P11A
<u>E16:</u> yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños lo que decían ellos pues a veces es fácil el Internet pero no todo el mundo tenemos los recursos económicos que decía Gustavo, no todo mundo tenemos la facilidad de irnos a meter al Internet así sea muy económico pues preferimos ir a la biblioteca que es todo el servicio completo, - <i>GRATIS</i> - gratis, muy tranquilo y entonces yo pienso que si aquellas personas que económicamente no tienen pues pueden hacerlo, entonces si se han beneficiado.	P11A
<u>E12:</u> yo pienso que los que más se benefician son los estudiantes, obviamente que son los que más las usan, por las tareas, por ese motivo, pero también los abuelitos, a ellos también les gusta leer mucho y los que tienen oportunidad y el interés, el ánimo de ir, pegarse el viajecito también la saben aprovechar muy bien, son las dos comunidades que tengo que más se beneficiarían de una biblioteca, obviamente que a todos nos sirve bastante... y los niños, los niños que son los que más ... las bibliotecas ahorita también le ofrecen descuentos infantiles que las rondas...	P11A
<u>E12:</u> los estudiantes, yo pienso que los estudiantes son los que tienen más ese apoyo, de decir la puedo utilizar y me sirve bastante para mi estudio para mis tareas, para mis investigaciones... yo diría que son ellos	P11A
<u>E14:</u> yo también estoy de acuerdo con Lida, porque los que más se benefician son la comunidad estudiantil. Por qué motivo, porque pues a ellos de una u otra forma los llevan de manera masiva a estos sitios ya sea salidas pedagógicas que hacen, entonces con respecto a esto pues para mí los que más se benefician son la comunidad estudiantil.	P11A
<u>E17:</u> y los que más digamos van son los colegios públicos, por que digamos lo colegios privados pues van, pero los colegios públicos son los que más en este año están metiéndoles mucho lo de leer, incluso a nosotros también, hay colegios ya que tienen su plan lector, casi en todos los colegios tienen esto, y en algunos colegios tienen su horario de lectura en algunos colegios lo están utilizando. Los colegios que más se benefician de las bibliotecas públicas son los colegios públicos, que son los que más le hacen énfasis a estos beneficios de la biblioteca, si nos ponemos a ver de 5 años para acá, hace 2-3 años están como con el cuento de la lectura, de las bibliotecas, de las ludotecas, de las... entonces esto es importante porque para nosotros cada días es mejor, si uno se culturiza obviamente va a subir el nivel de vida.	P11A
¿Hay biblioteca pública cerca de este barrio?	P12
<u>E3:</u> La Victoria y la de... solo la de la Victoria.	P12
<u>E5:</u> Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atienda, si, son libros que no, que son obsoletos....- <i>Cuál es esa biblioteca, la de dónde?</i> -	P12
<u>E5:</u> la de los salones comunales, uno va a un salón comunal y le pregunta y dicen ahí si mejoraron un escaparate y 200 libros y usted va y mira y eso está por allá atrás mohoseándose y nadie los presta,	P12

<u>E1</u> . No prestan los libros tampoco porque los dan en comodato y al año los recogen y si usted llega a perder un libro le cobran una multa y entonces llegan y reciben los libros en cajas y las cinco cajas las arruman en un rincón para que nada les vaya a pasar.	P12
Qué bibliotecas públicas ustedes conoce, que hayan entrado	P13
<u>E3</u> . La Victoria, la Luis Ángel Arango y la del colegio	P13
<u>E1</u> : La de la universidad, la Luis Ángel Arango, la.....	P13
<u>E1</u> : LA DE LA NACIONAL	P13
<u>E5</u> : Yo a la Luis Ángel Arango	P13
¿Cuáles conocen?	P13A
<u>E1</u> : Realmente que haya ido y que haya entrado la Luis Ángel y una que queda al lado del Simón Bolívar.	P13A
<u>E3</u> : La del Tintal, también pero más que todo	P13A
<u>E1</u> : Yo he escuchado que las de las universidades estaban a disposición de todos los estudiantes de todas las universidades.	P13A
<u>E1</u> : Pero eso es un complique, o sea, usted se va a ir a la biblioteca de otro, tiene que llevar la carta de la presentación.	P13A
<u>E1</u> , Yo como estudiante no tenía el carné y no podía entrar a la misma biblioteca de la universidad. En qué medida este público es	P13A
<u>E7</u> . Tintal, Virgilio barco, la Luis ángel Arango, la biblioteca nacional. En la biblioteca nacional he hecho trabajos he hecho conferencias.	P13A
<u>E6</u> . Conozco la nacional, la Luis ángel Arango, la Virgilio Barco y la del Tintal pero por fuera	P13A
<u>E9</u> . Yo conozco la biblioteca Luis ángel Arango, la nacional, la Virgilio barco, La del tunal y he pasado por la del Tintal.	P13A
<u>E8</u> . Yo la del Tintal por fuera también	P13A
<u>E10</u> . Yo también he visto la del Tintal por fuera, y me llevaron a hartas bibliotecas pero en este momento no me acuerdo y más que todo voy es a la Virgilio barco... a la Luis ángel no ha ido.	P13A
<u>E16</u> : yo conozco la Virgilio Barco, la del Tunal, la de acá de suba, Colsubsidio tiene una en la 63, no es tan grande pero es también cómoda, la del centro la Nacional y la Luis Ángel Arango también.	P13A
<u>E17</u> : la Luis Ángel Arango, la Virgilio Barco, la de Colsubsidio	P13A
<u>E15</u> : ninguna	P13A

<u>E14</u> : La verdad uno sabe dónde quedan, pero ya conocerlas, de pronto por falta de interés de uno o por tiempo no ingresa a conocerlas interiormente yo únicamente conozco la de acá de suba y eso porque he asistido a reuniones, por mi trabajo entonces nos llevan y nos dan conferencias ahí, pero que a investigar, investigar? No	P13A
<u>E13</u> : Pues yo lo que dice él, conozco hartas, pero que haya entrado, entrado, pues la Virgilio Barco, la del Tintal, la de Suba, en la Universidad de la Salle, pues así que me acuerde de esas.	P13A
<u>E12</u> : únicamente he entrado aquí a la de Suba y a la Luis Ángel Arango.	P13A
<u>E11</u> : la del Tintal y la de suba	P13A
En qué medida la biblioteca pública cualquiera, en qué medida le ha cambiado algo de su vida, si no le ha cambiado, pues no le ha cambiado nada.	P14
<u>E3</u> . Pues ahí, lo digo por otras personas, pero por mí, lo digo por otras personas, eee el amor a la lectura, o sea por ejemplo, como dice Harold el amor al papel, o sea, por ejemplo hay personas que aman el papel, pero a mí la verdad no me ha cambiado en nada.	P14
<u>E5</u> : Me ha ayudado, no me ha cambiado, me ha complementado, no me ha cambiado nada, porque yo digo que los conocimientos le ayudan es a uno a formarse, si, y como a ver un espacio de pronto de pensar en qué hacer en el tiempo libre, o sea a veces estoy desprogramado, quería ir a ver futbol y no pude ir, quería hacer deporte y no pude ir, tengo un tiempo y me voy a la BLAA, a buscar un libro.	P14
<u>E1</u> , eeeh si, un día leyendo un libro de filosofía, estaba leyendo un libro precisamente de la segunda guerra mundial, yo vivo apasionado por ese tema. Estaba leyendo un libro de filosofía en la Luis Ángel Arango, salí de la universidad súper desparchado aburrido de mi profesión mamado no quería volver a esa universidad para nada, y un día leí un libro y en ese libro de filosofía salía precisamente un cuento que decía que primero está la paciencia que la vocación que es más importante, cambió tanto mi vida que yo estudie derecho y ahora soy mecánico.	P14
<u>E9</u> . En muchos aspectos, más que todo por urbanidad, por cortesía. Si claro que me ha cambiado en eso la biblioteca publica	P14
<u>E8</u> . No en ninguno	P14
<u>E10</u> . Paso...	P14

<u>E7</u> . En todo, en todo porque yo creo que fui una de las personas que más desprotegido estuve en la niñez y para mí el único abrigo era la biblioteca y abierta al conocimiento, porque era difícil en mi época, en un hogar humilde tener un estudio continuado, entonces básicamente yo hice hasta tercero de primaria lo normal, pero yo llegaba también a trabajar, pero en ese lapso yo me iba a estudiar a las bibliotecas, entonces ahí encontré caminos, a la par de muchos oficios, por eso yo desarrolle pues ciertas capacidades como es la terapia física, la terapia ocupacional pero de acuerdo a los centros universitarios occidentales. He logrado cambiar a raíz de lo que se estudiaba en las bibliotecas, aplicado a la parte ancestral, que esa es la parte que debíamos integrar, pues para mí si es todo.	P14
<u>E12</u> : a mí me ha servido para aprender cosas nuevas, muchas cosas que a veces uno no tenía ni idea que sucedían, me ha servido para incentivarle la lectura a mi hija, ella es de las que piden que le lean, porque le parece agradable estar en una biblioteca viendo tantos libros con dibujitos, con cositas entonces a mí me ha servido, en mi vida me ha ayudado para eso, para darle una semillita de lectura a mi hija.	P14
<u>E13</u> : pues culturalmente si me ha cambiado bastante, igual allá en el colegio las investigaciones y todo he hecho por allá algunos cursos que tocaba ir a averiguar entonces yo creo que a nivel personal si me ha mejorado, me ha servido mucho la biblioteca.	P14
<u>E15</u> : no como nunca he ido, entonces no.	P14
<u>E16</u> : del colegio nunca la han llevado y la mama tampoco, pero ya la voy a llevar... compromiso, lo que pasa es que es falta de interés de uno, por que como en la casa hay Internet y cuando ella necesita una tarea solamente es ir a Internet, entonces como que uno pierde el interés, en esta charla, yo por lo menos me he ido atrás... hay si cuando yo iba a la biblioteca tan rico que era... esto es como no darle la oportunidad a mi hija ya no más Internet.. No darle la oportunidad de explorar cosas más allá, de vivir cosas que son chéveres, que son más de ir a investigar inclusive uno después de ir a investigar... ahorita como todo es internet... pero es falta de interés.	P14
<u>E16</u> : si claro, como decía yo me voy más atrás, cuando yo necesitaba investigar no había Internet, pues que hacíamos vámonos para la biblioteca, claro muchísimo, para crecer intelectualmente muchísimo, si yo me voy y retrocedo hacia atrás a mí me sirvió muchísimo.	P14
<u>E17</u> : a mí ahora en el momento también me sirve porque me gusta leer, no tengo la economía para andar comprando las revistas de la moda y todo entonces voy y me actualiza, me encanta porque yo trabajo en mi medio de confección entonces yo me voy para la biblioteca y allá consigo desde el periódico del día hasta las revistas, todas las revistas del mes, entonces yo...	P14
<i>Entrevistador. Entonces tú usas la biblioteca como parte de actualización de tu trabajo...</i>	P14
De mi trabajo y para desestresarme, para leer, para todo, me gusta la yoga, me gusta todo eso entonces veo. Miro y como crecimiento personal, crecimiento económico y laboral en mi campo de trabajo, lo hago y estoy como al tanto en mi trabajo	P14
<u>E14</u> : no porque no he asistido,	P14

<u>E11</u> : en mi caso no me ha cambiado la vida, en mi colegio hay biblioteca y la usamos media hora al día para lectura, entonces no la necesito ni para investigar ni para leer.	P14
Biblioteca pública como punto de encuentro ¿ Qué significa eso?	P15
<u>E1</u> . Si es una opción. Lo que le decía, si la vendemos como la vendemos, se convierte en un punto de encuentro.	P15
<u>E3</u> . Como los centros comerciales a los centros comerciales les encanta ir a las personas como, famosamente se dice vitrinear, uno no tiene plata para comprar pero le encanta ir a vitrinear.	P15
<u>E1</u> . <i>Así tienen que ser con los libros - o sea tú piensas que la biblioteca debería ser lo mismo-</i>	P15
<u>E3</u> . Si, por ejemplo, poner una ventana, poner con los libros más leídos, por ejemplo uhhuiii, por ejemplo digamos la historia de la segunda guerra mundial, claro a usted le llama la atención con imágenes claro usted va y lo lee, es como ponerlo para mirar sin entrar a la biblioteca y si usted encuentra un libro que le llama la atención, entra y lo lee	P15
<u>E3</u> : Como punto de encuentro, no, me parece que, nooo, pues un punto de encuentra pues uno va como por el trabajo y ya, pero como por sociabilidad no.	P15
<u>E1</u> : Yo digo que sí, inclusive lo utilizan los chicos y las chicas para ir aaa, los novios para ir a charlar y están leyendo un libro y están ahí, o están viendo un video, están ahí.	P15
<u>E7</u> . Aunque yo lo veo desde otro ángulo pues como estoy tan metido en la cultura, hace falta, porque es que la enseñanza para nuestros niños era lúdica no era estrictamente con un patrón severo y metido en 4 paredes, no si no que era a campo traviesa pero si encontrábamos que por ejemplo el pata-pata o la rayuela es el conocimiento de las matemáticas del muisca y era bueno que se conociera otra vez ese compendio e instaurarlos en bibliotecas pero en el piso jugando, porque así era como nos enseñaban a nosotros. Por ejemplo que es el turmequé, aparte de ser un sitio a donde van a jugar por entretenimiento, no era entretenimiento... era juzgamiento... de acuerdo al De acuerdo al cosmos a las normas y los desórdenes que se presentaban en la tierra se resolvían ahí, por eso cuando llegaban lo europeos acá, metían la mano a la mochila, encontraban 3 tejeros de oro, 1 aguja de hueso el manbe y el tabaco... de por si sacaban los tejeros y se los robaban, los decomisaban, entonces esos tejeros eran padre, madre, dios, eran los 3, era el concepto religioso... entonces tener ese conocimiento qué es realmente el turmequé? Y lo vemos para el lado de África que el fútbol, esa era la forma de arreglar los problemas que se presentaban en una comunidad de una tribu a otra.	P15
<u>E7</u> . Para nosotros, para mi desde ya es un sitio de conocimiento, es un sitio donde se puede departir, se pueden hacer amistades, entonces hay mucha gente donde encontraron los novios y ahora son un matrimonio, de manera es un lugar de encuentro.	P15

<u>E8.</u> Pues a mí no me suena, porque siempre que me voy a encontrar con mis amigos me voy a encontrar allá a la cantina. Menos en una biblioteca.	P15
<u>E6.</u> No a mí me parece que cada cual va a lo que va - <i>fijense que al principio decían que era un sitio como de reunión, de encontrarse-</i>	P15
<u>E6.</u> De verse por casualidad no punto de encuentro. Es por casualidad que se encuentran, no es un lugar con ese propósito, por que como usted dice hay otros sitios para encontrarse con las amistades y ahí cada cual va en su cuento	P15
<u>E9.</u> Para que vea usted que por lo menos los niños que salen del colegio... y buenos que nos vamos a encontrar en la biblioteca para hacer tal tarea...	P15
<u>E7.</u> Son sitios de socialización también, porque yo encuentro por ejemplo un concierto, un recital de poesía, uno generalmente, eso es muy recurrente y por ejemplo usted va a Europa y la gente que siempre tiene como habitáculo las bibliotecas, son gente.... Y de compartir, es el común de la gente, esa parte es importante y pues yo estuve en Berlín y allá la biblioteca y nosotros nos encontrábamos partes de España y franceses pero encaminados en lo mismo.	P15
<u>E6.</u> Yo realmente cuando pequeñita, en la biblioteca nacional iba a leer muchos cuentos cuando empecé a leer, pero a ver las figuritas y de resto otras veces iba pero a conciertos o conferencias o cuando leyeron 100 años de soledad, pero de resto yo a investigar no.	P15
<u>E17:</u> si lo que yo decía, cuando tenía que hacer un trabajo, donde más, entonces encontrémonos en la biblioteca... entonces llegaba una a la biblioteca y en la biblioteca encontraba uno más personas de otra ciudad de otro lado, entonces ya uno como que, de pronto estaban investigando lo mismo... pues es un encuentro, intercala uno conocimiento, intercala cosas. Es un sitio de encuentro. Yo si estoy de acuerdo.	P15
<u>E16:</u> hoy en día, lo que yo analizo, es que la gente es como muy apática, como muy metida en sí misma. <i>-muy individual?-</i> si muy individual, la gente no se presta como antes, la gente adulta era como más abierta, hoy en día no los muchachos son como muy metidos en sí mismos, como muy apáticos, como que uno no les pregunta, contestan como que no moleste más... eso incide para que no sea un encuentro sino que cada uno va a lo que va y si tú te puedes defender y si pides una ayuda y ya, si entendiste bien si no de malas. Entonces uno más bien se dirige como tal a la persona de la biblioteca y no a los que están en la mesa por que cada uno está metido en su cuento.	P15
<u>E12:</u> que sea un punto de encuentro hasta donde uno lo quiera volver punto de encuentro, si es determinado si usted se pone de acuerdo con ciertas personas, es un trabajo grupal todos estamos interesados en lo mismo, entonces no vemos allá siempre, pero lo que dice Cecilia también es cierto, el que no se conoce con la otra persona y ahorita que el mundo nos obliga a ser tan apáticos, a desconfiar de la gente, ha no, no le hablo, entonces cada uno en su cuento y ya, los que van conmigo van conmigo y el resto aparte. <i>Se dice que la BP es un punto de encuentro de la comunidad ¿tú crees que eso es cierto?</i> No	P15

<u>E14</u> : yo pienso que de pronto puede ser un punto de encuentro desde el punto de vista que se quiera mirar, porque es un punto de encuentro por que varias personas quedaron de acuerdo en encontrarse en ese punto, pero entonces hoy en día por las mismas circunstancias que se están viviendo en la ciudad y en el mundo que tantas personas inescrupulosas se acercan a una persona en busca de una ayuda con otra intención, por hacerle mal, robarlo en fin. Como también decía Lida, como punto de encuentro ya sea para un trabajo, por determinado tema, por una tarea que tengan que hacer en la universidad, el colegio, entonces ahí se puede tomar como un punto de encuentro, pero ya por que las personas determinen encontrarse allá, no creo.	P15
<u>E13</u> : en las bibliotecas públicas aquí de Bogotá, en las grandes yo creo por ejemplo la Virgilio Barco son un punto de encuentro no solo para ir a estudiar, yo he visto ahí que la gente se reúnen en los alrededores, como es muy bonito, hacen grupos. Cualquier evento, cualquier cosa allá se puede reunir la gente. En Tintal también hacen eventos afuera de la biblioteca y en los alrededores entonces no solamente para ir a adquirir conocimientos.	P15
<u>E12</u> : viéndolo desde otro punto de vista también puede ser un punto de encuentro cultural, las personas con similares intereses se encuentran en la biblioteca.	P15
<u>E12</u> : y pues muchas veces dejando uno a tras la desconfianza en la gente, puede incluso uno conocer mucha gente que le interese lo mismo que me interesa a mí. De ese modo si podría ser un punto de encuentro.	P15
Ustedes que opinan de esto... "biblioteca pública e INTERNET"	P16
<u>E7</u> . Pues a mí me gusta mucho el Internet, incluso yo tengo un café Internet donde hacen tareas y trabajos y es muy bueno, fácil , me gusta bastante, o por decir algo hay personas de universidad que trabaja y a veces no les queda como mucho tiempo de hacer	P16
<u>E9</u> . Pues a ver como lo dije en un principio, pues a mí tanto el Internet como la biblioteca pública me parecen muy interesantes y son muy importantes, pero como lo dije en un principio siempre hay muchas diferencias, entonces no es lo mismo lo que está en Internet a lo que está en un libro.	P16
<u>E8</u> . Yo si no lo sé porque yo nunca lo he equiparado	P16
<u>E10</u> . Pues como ya se ha actualizado muchas cosas en las bibliotecas públicas como que ya no hay casi cosas para investigar, en cambio en el Internet ya como que está más actualizado y puede una investigar más que todo en el Internet. El año pasado yo hice un proyecto y fui a la biblioteca pero no conseguí casi nada, entonces tuve que hacerlo en Internet y ahí si conseguí mas parte del trabajo.	P16
<u>E6</u> . No se usar el Internet	P16

<u>E12</u> : yo digo que los dos son públicos, no? Los dos tienen el acceso libre a cualquier tema que uno quiera buscar dentro de su oferta de temas pero igual Internet me parece una mala herramienta, a veces uno no ... mala herramienta para los que no la sabemos utilizar bien, a veces uno no sabe exactamente por donde entrar, que página, que dirección es la que tiene que utilizar uno, en una biblioteca uno puede encontrar más específicamente y se da cuenta que es como más real, mas verídica la información que uno puede encontrar ahí, Internet puede Mostrar muchas cosas pero uno no sabe que sea cierto, entonces pues existen esas relaciones es abierta y uno tiene libre acceso a las dos pero me parece mucho más útil la biblioteca.	P16
<u>E16</u> : pues si lo que dice ella, pues a mí todavía la tecnología me atropella, estoy en el proceso de aprender entonces es más fácil para mí consultar como tal la biblioteca, consultar los libros... pero pues igual ambas como que van de la mano un poquito porque uno va es como aprendiendo, en el caso mío estoy es aprendiendo a manejar Internet, pero si me voy más con la bibliotecas y los libros que con Internet...	P16
<u>E11</u> : pues por una cosas es el internet pero por otras no, por ejemplo para una tarea, le salen resumido todo, y uno lo incluye y no lo lee, en cambio uno va a buscar un libro y pues tiene que leer para sacarle el resumen, entonces por eso, pues por unas cosas es bueno el internet y por otras no.	P16
<u>E15</u> : pues por lo menos como yo nunca he ido a una biblioteca si me queda más fácil el internet y como dice Andres el internet es bueno y es malo, porque uno imprime las tareas y no las lee entonces es como mal acostumbrarnos a nosotros pero es que un trabajo uno copia pega y ya, entonces es mal acostumbrarnos a nosotros. Pienso que es mejor leer u n libro que el internet.	P16
<u>E14</u> : pues para mí es como un complemento el internet con la biblioteca pública, por lo que el Internet como decía E11 le da todo resumido, si usted ya quiere como profundizar más en un tema, pues ahí si necesariamente debería ir a un libro, que ahí viene más complementado, pero la falla de internet que yo veo es con la cuestión pornográfica, usted abre cualquier página y de un momento a otro se le abre una ventanita ahí como incitándolo a que valla y visite determinada página, entonces pues no sé hasta qué punto se pudiera tratar ese tema que esas páginas no salieran, pues el que la quiera ver pues que ingrese a la determinada página de esa categoría, pero cuando un niño que están investigando una tarea les sale una ventana de esas, ahí si no estoy de acuerdo, mientras que en una biblioteca pública usted va aun libro y que le va a aparecer una página de esas. Con respecto al internet mi opinión es eso.	P16
¿Por qué la gente no va a la biblioteca pública?	P17
<u>E17</u> : pues yo pienso, lo que estaba diciendo Néstor y lo que ahorita dijo Cecilia, de pronto por qué falta de conocimiento de las actividades, porque pues uno tenía el concepto de que la biblioteca era para ir a investigar, para hacer trabajos, que si yo no encuentro en ningún lado voy a la biblioteca, hoy en día con el Internet, ya ni voy a la biblioteca sino al café Internet de la esquina, pero no sabemos o no tenemos el conocimiento de que en las bibliotecas se están realizando otras actividades que si tienen que ver con cultura mas no con lectura, por ejemplo hay talleres, lo que decía Cecilia ahorita, hay talleres, hay	P17

teatro, pero todo mundo no tenemos esos conocimientos de que se están realizando cosas y actividades fuera de leer. Que eso también es cultura	
<u>E12:</u> pues yo creo que la gente muchas veces deja de asistir por falta de tiempo, por que las personas que ya salimos del colegio o ya no estamos estudiando decimos “no pero a que voy a ir si ya no tengo nada que investigar” falta de interés de un tema específico, también falta de información sobre los servicios que puede ofrecer una biblioteca.	P17
<u>E15:</u> pues yo pienso... la mayoría de personas tenemos el concepto de que las bibliotecas son aburridas y como dice Cecilia, hay mucho entretenimiento en la biblioteca y por lo menos mis compañeros y yo no sabíamos sobre esto, que ya no es solo de investigación sino pasarla bien en la biblioteca	P17
O Sea, qué debería hacer la biblioteca pública para que la gente vaya más, aparte de lo que ya ha comentado.	P18
<u>E3.</u> <i>Yo pienso que publicidad..... Publicidad.</i>	P18
<u>E1:</u> Como dice la niña y como yo digo, debe ser un hipermercado, donde uno pueda ir y encontrar de todo y que uno pueda pasar si quiere sentarse a leer y que pueda pasar y ver y enterarse y no más uno va caminando y entró por un lado de la biblioteca y salió por el otro lado, pero en ese trayecto usted vio tres, cuatro, cinco, seis interacciones, y alguna de esas lo atrapó a usted mójetele un Juan Valdez a la entrada....	P18

ANEXO 2 ENCUESTA ONLINE

LA BIBLIOTECA PUBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR. LA CIUDAD DE BOGOTA

1. las BP NO facilitan, promocionan, ni promueven el debate de su comunidad sobre diferentes aspectos que la afectan. (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Las BP NO promueven, ni forman o ayudan a la comunidad en el aprendizaje y uso de mecanismos de participación política como : la tutela, el derecho de petición, el voto popular,etc.(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Las BP SI facilitan y apoyan el acceso a los servicios y recursos del Estado.(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. La comunidad SI recibe desde la BP información útil y efectiva para participar social y políticamente en las decisiones de su sociedad.(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Las personas SI pueden ejercer la ciudadanía digital (derecho y deberes, a través las comunidades virtuales. Web 2.0) con el apoyo de la BP(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Para las personas SI es fácil acceder físicamente a las BP de su localidad. (fácil ubicación, identificadas, bien localizadas)(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Para los ciudadanos SI es fácil acceder virtualmente a las BP de Bogotá (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Las BP NO apoyan decididamente la alfabetización informacional de su comunidad, entendiéndola ésta como el desarrollo de competencias para el manejo de la información, desde la formulación adecuada de su necesidad, la evaluación de los recursos y fuentes, el manejo de las tecnologías, hasta el uso eficiente y ético de la información..(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Las personas en situación de desventaja, los grupos minoritarios, los desplazados y las personas discapacitadas, SI cuentan con las facilidades, los mecanismos y los recursos para poder acceder a los servicios de las BP de manera igualitaria(*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Las BP SI cuentan con información en todos los formatos y con los dispositivos y medios para su consulta. Físicos, en línea, CD, dvd, video, partituras, rollos de microfilm, etc.(*).

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Las BP de Bogotá NO facilitan sus recursos y sus espacios de manera gratuita para que la comunidad se reúna, programe actividades autónomamente, cuente con espacios de reunión.(*).

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. La BP SI promueve, facilita y permite a su comunidad la creación de clubes de lectura, clubes deportivos, sociales, actividades culturales, asociaciones para el beneficio de la misma comunidad, grupos culturales y sociales, etc.(*).

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Desde la BP la comunidad SI puede afianzar y desarrollar diferentes competencias y habilidades que contribuyen a un mejor desarrollo humano. Habilidades culturales, artísticas, laborales, (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Las personas de la comunidad SI pueden mejorar de alguna manera sus condiciones de vida como: mejoramiento de su vivienda, la salud, el empleo a través y/o desde la Biblioteca. Comunicados, talleres, bolsa de empleo, conferencias, servicios públicos, asesorías (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Frente a los procesos de globalización cultural, las PB de Bogotá NO se esfuerzan por recuperar las culturas locales, la historia de las comunidades e intermediar en la promoción y divulgación de las actividades y productos culturales de sus comunidades (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. La BP de Bogotá SI son identificadas por la comunidad, como instituciones que promueven la construcción de una sociedad democrática, informada, pluralista e incluyente (*)

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 3 TABULACION Y GRAFICACION INFORMACION CUANTITATIVA

Tabulación de datos cuantitativos		
1 - las BP NO facilitan, promocionan, ni promueven el debate de su comunidad sobre diferentes aspectos que la afectan.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4,3%
De acuerdo	21	30,0%
En desacuerdo	17	24,3%
Totalmente en desacuerdo	28	40,0%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	1,4%
Total	70	

Preg. 1 las BP NO facilitan, promocionan, ni promueven el debate de su comunidad sobre diferentes aspectos que la afectan

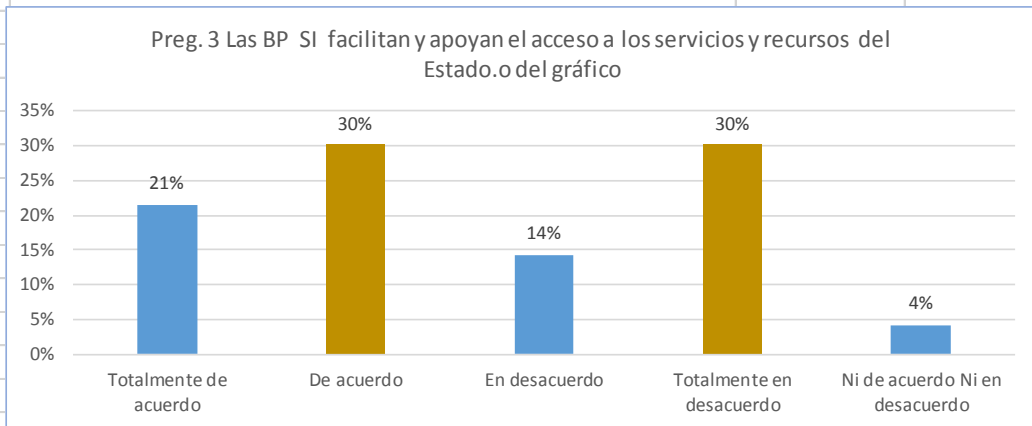
Categoría	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4,3%
De acuerdo	30,0%
En desacuerdo	24,3%
Totalmente en desacuerdo	40,0%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1,4%

2 - Las BP NO promueven, ni forman o ayudan a la comunidad en el aprendizaje y uso de mecanismos de participación política como : la tutela, el derecho de petición, el voto popular,etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	16	23%
Totalmente en desacuerdo	16	23%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4%
Total	70	

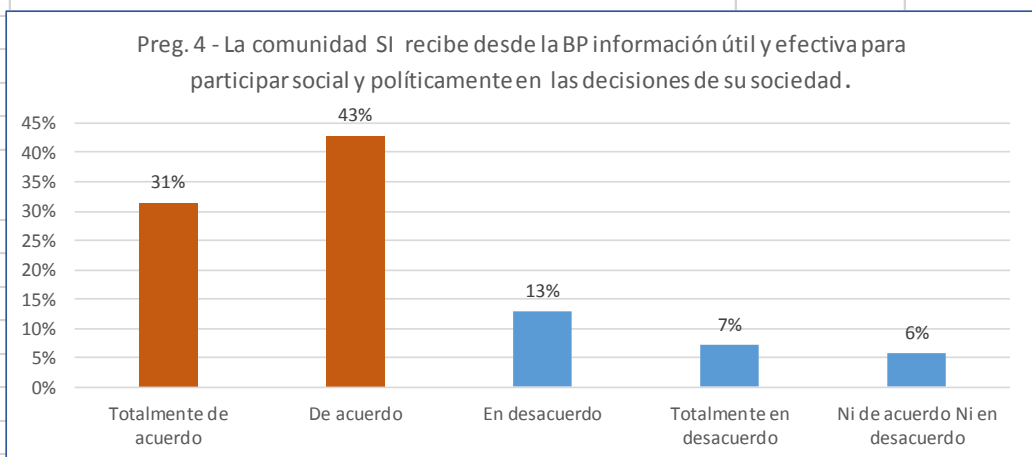
Preg. 2 Las BP NO promueven, ni forman o ayudan a la comunidad en el aprendizaje y uso de mecanismos de participación política como : la tutela, el derecho de petición, el voto popular,etc.

Categoría	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7%
De acuerdo	43%
En desacuerdo	23%
Totalmente en desacuerdo	23%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4%

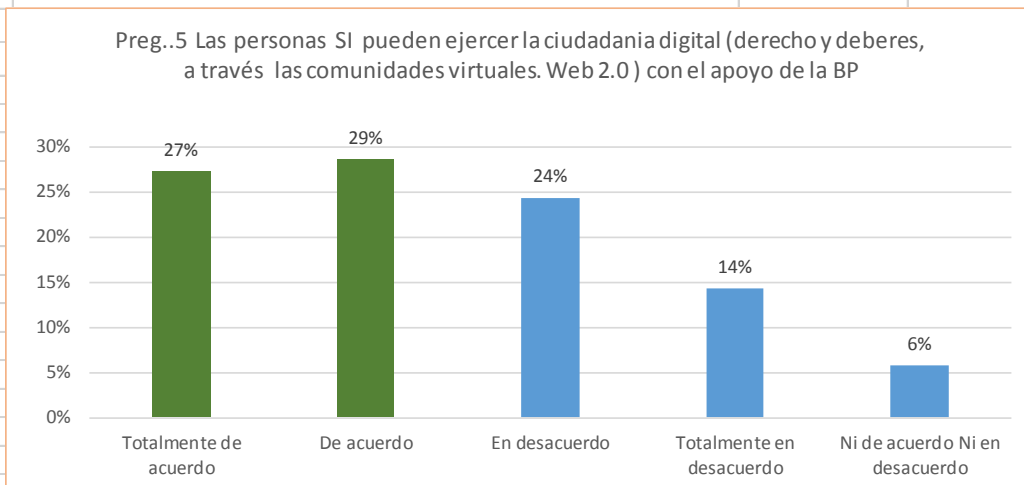
3 - Las BP SI facilitan y apoyan el acceso a los servicios y recursos del Estado.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	21%
De acuerdo	21	30%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	21	30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4%
Total	70	



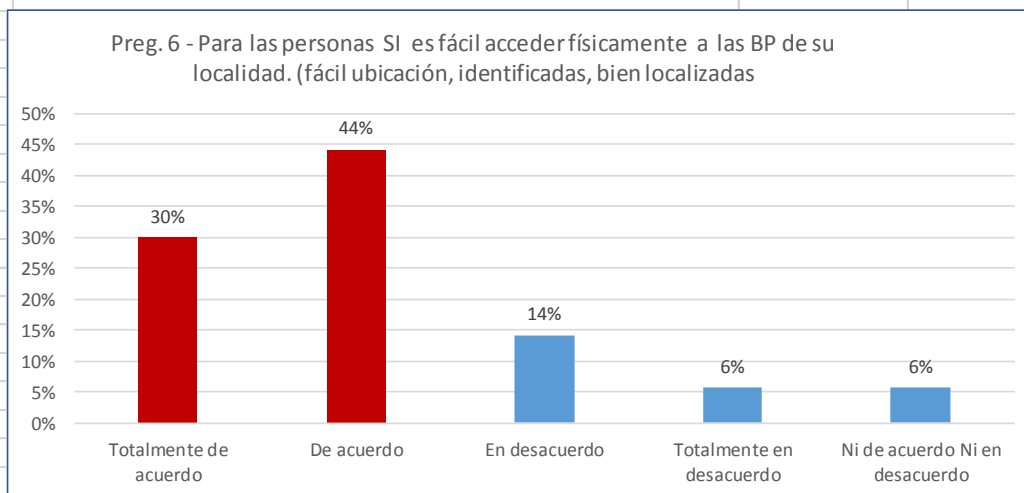
4 - La comunidad SI recibe desde la BP información útil y efectiva para participar social y políticamente en las decisiones de su sociedad.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	9	13%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



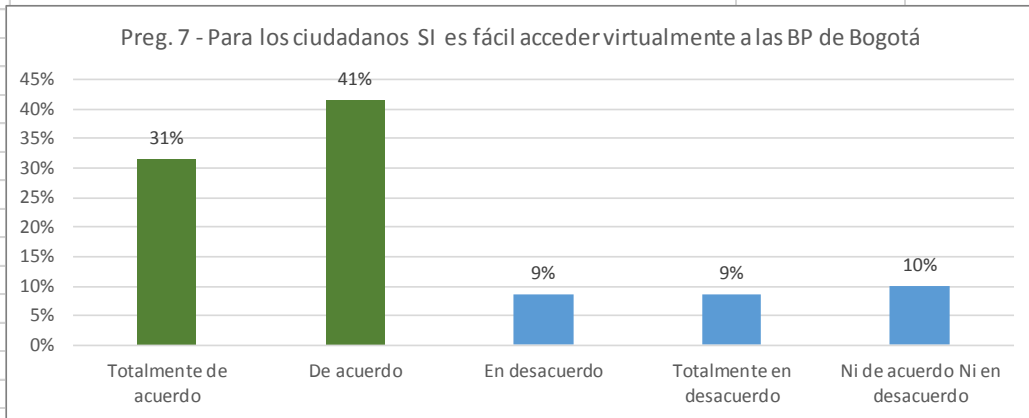
5 - Las personas SI pueden ejercer la ciudadanía digital (derecho y deberes, a través las comunidades virtuales. Web 2.0) con el apoyo de la BP	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	20	29%
En desacuerdo	17	24%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



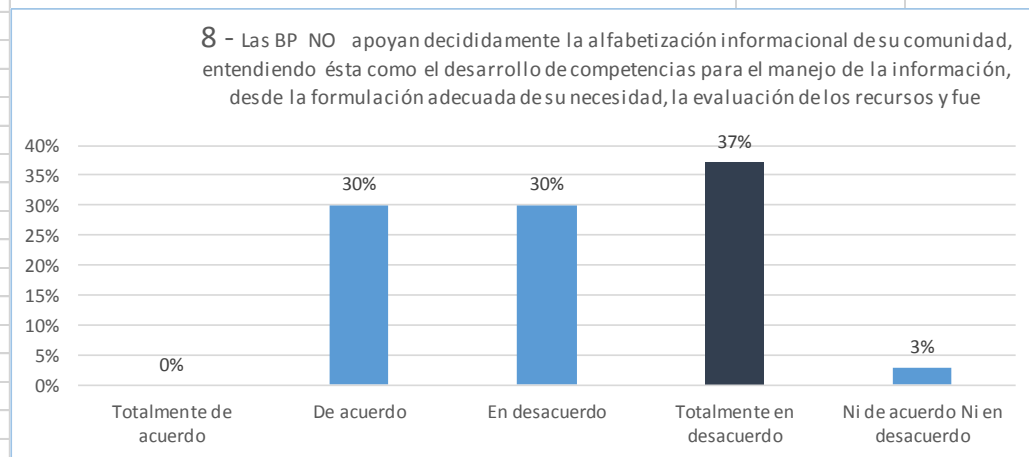
6 - Para las personas SI es fácil acceder físicamente a las BP de su localidad. (fácil ubicación, identificadas, bien localizadas)	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	30%
De acuerdo	31	44%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



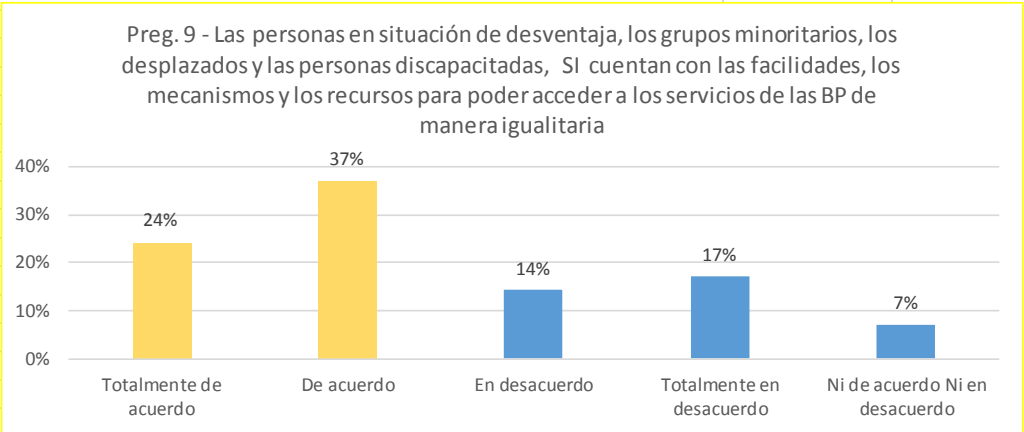
7 - Para los ciudadanos SI es fácil acceder virtualmente a las BP de Bogotá	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	10%
Total	70	



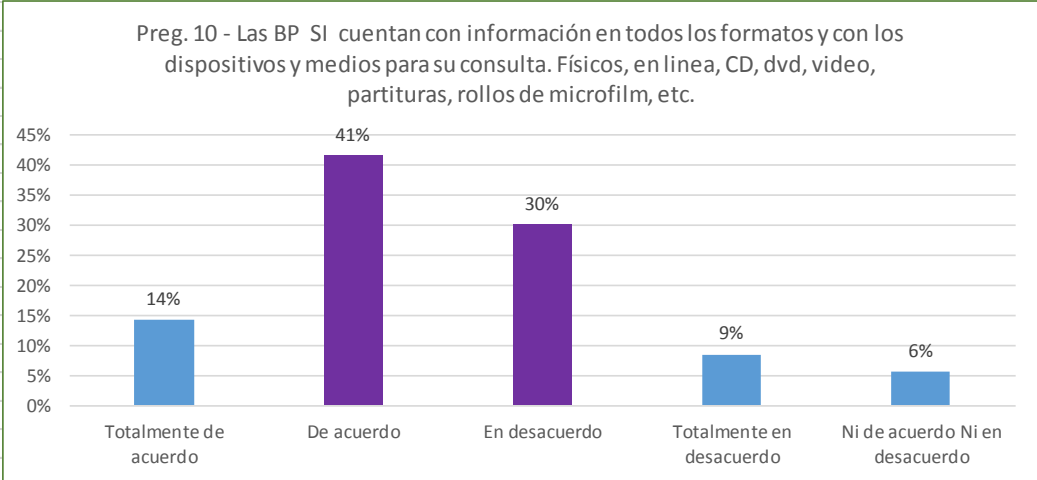
8 - Las BP NO apoyan decididamente la alfabetización informacional de su comunidad, entendiendo ésta como el desarrollo de competencias para el manejo de la información, desde la formulación adecuada de su necesidad, la evaluación de	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	21	30%
En desacuerdo	21	30%
Totalmente en desacuerdo	26	37%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	



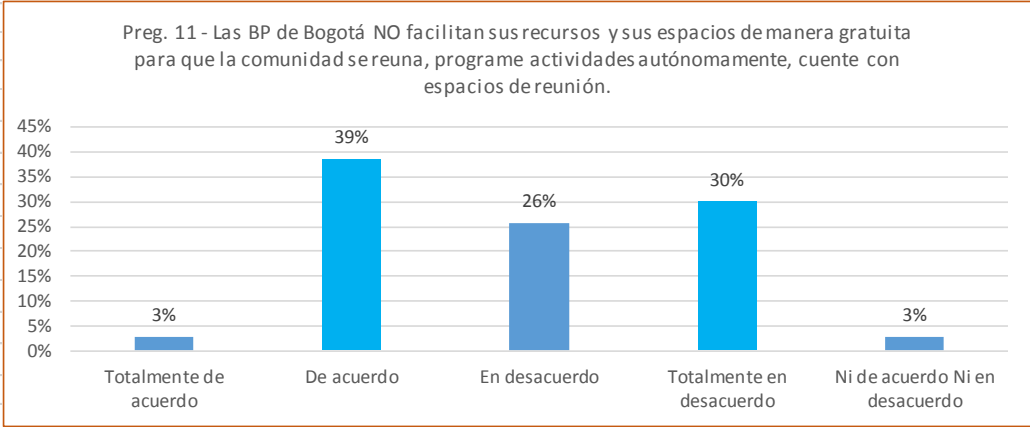
9 - Las personas en situación de desventaja, los grupos minoritarios, los desplazados y las personas discapacitadas, SI cuentan con las facilidades, los mecanismos y los recursos para poder acceder a los servicios de las BP de manera igualitaria	Valores absolutos	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	17	24%
De acuerdo	26	37%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	12	17%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	7%
Total	70	



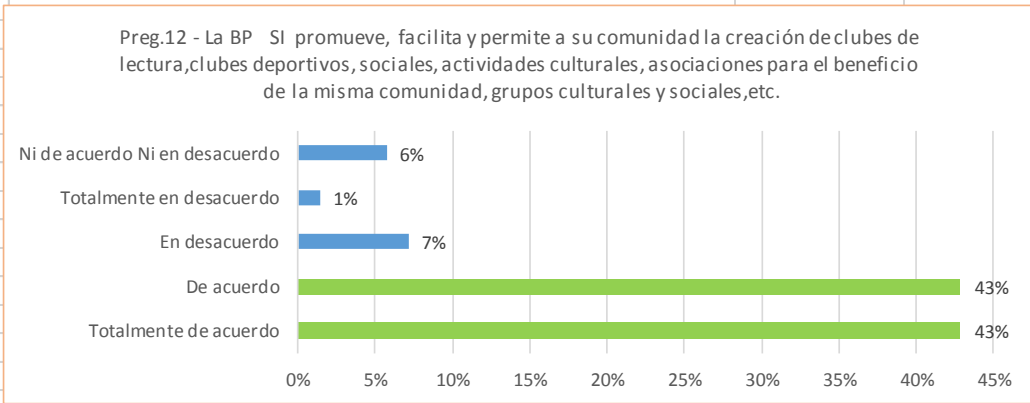
10 - Las BP SI cuentan con información en todos los formatos y con los dispositivos y medios para su consulta. Físicos, en línea, CD, dvd, video, partituras, rollos de microfilm, etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	21	30%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



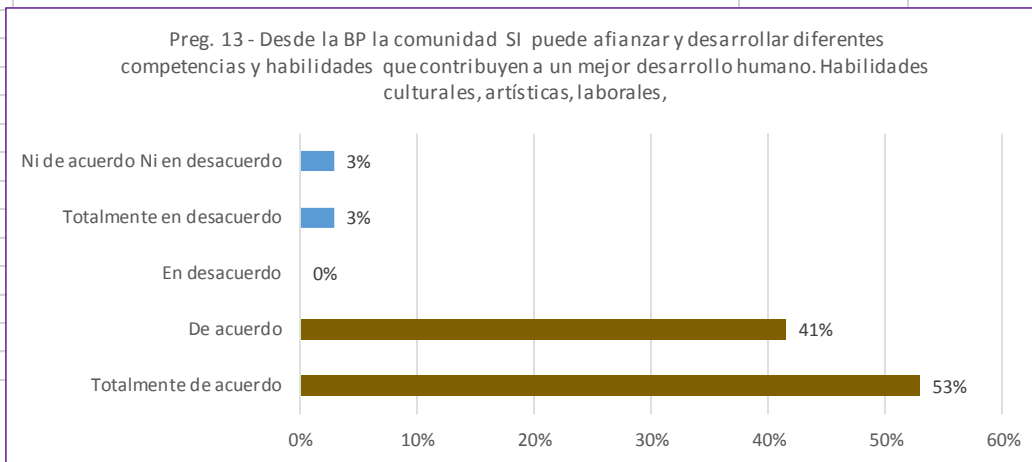
11 - Las BP de Bogotá NO facilitan sus recursos y sus espacios de manera gratuita para que la comunidad se reúna, programe actividades autónomamente, cuente con espacios de reunión.	Valores absolutos	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	2	3%
De acuerdo	27	39%
En desacuerdo	18	26%
Totalmente en desacuerdo	21	30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	



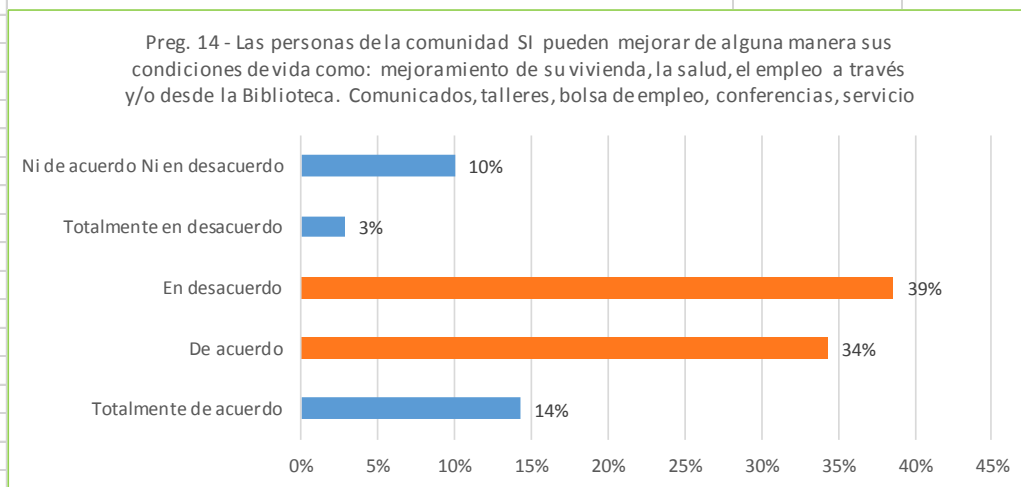
12 - La BP SI promueve, facilita y permite a su comunidad la creación de clubes de lectura, clubes deportivos, sociales, actividades culturales, asociaciones para el beneficio de la misma comunidad, grupos culturales y sociales, etc.	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	43%
De acuerdo	30	43%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



13 - Desde la BP la comunidad SI puede afianzar y desarrollar diferentes competencias y habilidades que contribuyen a un mejor desarrollo humano. Habilidades culturales, artísticas, laborales,	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	53%
De acuerdo	29	41%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3%
Total	70	



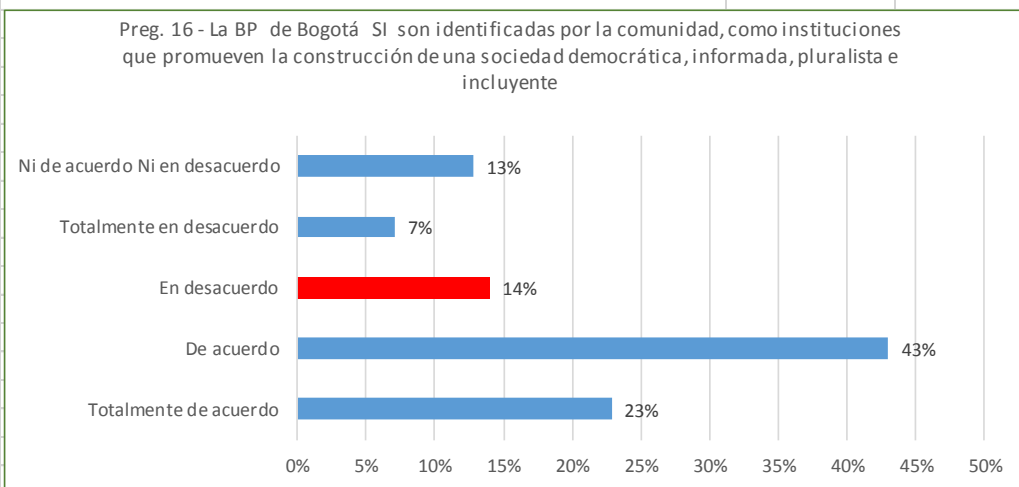
14 - Las personas de la comunidad SI pueden mejorar de alguna manera sus condiciones de vida como: mejoramiento de su vivienda, la salud, el empleo a través y/o desde la Biblioteca. Comunicados, talleres, bolsa de empleo, conferencias, servicios	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14%
De acuerdo	24	34%
En desacuerdo	27	39%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	10%
Total	70	



15 - Frente a los procesos de globalización cultural, las PB de Bogotá NO se esfuerzan por recuperar las culturas locales, la historia de las comunidades e intermediar en la promoción y divulgación de las actividades y productos culturales de sus comunidades	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1%
De acuerdo	22	31%
En desacuerdo	21	30%
Totalmente en desacuerdo	22	31%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6%
Total	70	



16 - La BP de Bogotá SI son identificadas por la comunidad, como instituciones que promueven la construcción de una sociedad democrática, informada, pluralista e incluyente	Valores absolutos	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	23%
De acuerdo	10	43%
En desacuerdo	30	14%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	13%
Total	70	



ANEXO 4 CATEGORIA PARTICIPACION CIUDADANA. Fase 2

CATEGORIA PARTICIPACION CIUDADANA. Subcategorías y códigos analíticos	
PDE. PROMOCION Y FACILIDAD PARA EL DEBATE	CODIGOS ANALITICOS
P15.E6. Yo realmente cuando pequeñita, en la biblioteca nacional iba a leer muchos cuentos cuando empecé a leer, pero a ver las figuritas y de resto otras veces iba pero a conciertos o conferencias o cuando leyeron 100 años de soledad, pero de resto yo a investigar no.	CONFERENCIAS Y TALLERES
P13A.E7. Tintal, Virgilio barco, la Luis ángel Arango, la biblioteca nacional. En la biblioteca nacional he hecho trabajos he hecho conferencias.	CONFERENCIAS Y TALLERES
P17.E17: pues yo pienso, lo que estaba diciendo Néstor y lo que ahorita dijo Cecilia, de pronto por qué falta de conocimiento de las actividades, porque pues uno tenía el concepto de que la biblioteca era para ir a investigar, para hacer trabajos, que si yo no encuentro en ningún lado voy a la biblioteca, hoy en día con el Internet, ya ni voy a la biblioteca sino al café Internet de la esquina, pero no sabemos o no tenemos el conocimiento de que en las bibliotecas se están realizando otras actividades que si tienen que ver con cultura mas no con lectura, por ejemplo hay talleres, lo que decía Cecilia ahorita, hay talleres, hay teatro, pero todo mundo no tenemos esos conocimientos de que se están realizando cosas y actividades fuera de leer. Que eso también es cultura	CONFERENCIAS Y TALLERES
ASE. RELACION CON EL ESTADO	
P8.E4: Este gobierno, esta sociedad no invierte en eso.	FINANCIACION
E5: Biblioteca pública pues, como decía el compañero, abierto al público, se supone que son financiadas por el estado o hay algunas privadas que abren su servicio al público,	FINANCIACION
IPP. INFORMACION PARA EL PROCESO PARTICIPATIVO	
P2.E2: Yo creo que en la casa uno no tiene los suficientes libros para averiguar tantas cosas y a veces se dirige uno a la biblioteca.	ACADEMICAS
P2.E12 hay otras personas que utilizan las bibliotecas para ir a investigar cosas de interés definido algo definido algo... un tema concreto	ACADEMICAS
P3.E6 Realmente las personas ávidas de conocimiento, los profesionales para trabajo científico y las personas en general	ACADEMICAS
P3B.E7. En mi contexto para investigación, investigación acerca de las comunidades del país y del exterior.	ACADEMICAS
P1.E10. Para mí una biblioteca pública es un lugar donde uno puede ir a hacer trabajos, consultar preguntas y muchas cosas más.	ACADEMICAS
P6.E8. Pues la biblioteca siempre ha sido para un solo termino, para investigar y para informarse de cosas que se necesitan saber.. y que mejor que se haga una cerca al barrio de uno.	ACADEMICAS
P7.E5. Pienso que la biblioteca pública, se debería utilizar, como parte integral de la formación, no solo del estudiante sino de la comunidad, como decía aquí Sandra, si hay biblioteca pública en la localidad, de lo primero que uno debería preocuparse es de que la gente esté enterada de cómo surgió esta localidad,...	ACADEMICAS
P2.E5: Pues yo la utilizaba a veces para crear mi tiempo libre, o sea, a veces tenía tiempo libre y me iba a leer el periódico , a buscar una revista especializada en cualquier tema, o tenía alguna inquietud sobre cualquier cosa y me acercaba a averiguar a ver si encontraba información, a veces no encontraba información a veces sí.	EXPERIENCIA

P2.E9. Más que todo para consultar y por qué hay muchas facilidades para ingresar a esas bibliotecas públicas, si bien es cierto usted dijo que también hay bibliotecas privadas, universitarias, toda clase de bibliotecas... es que como no todas la bibliotecas tienen los mismos reglamentos entonces , un ejemplo ya que tocamos este tema, un ejemplo no es lo mismo ir a la biblioteca Luis Ángel Arango que a la biblioteca nacional;	EXPERIENCIA
P5.E4. porque a mí por ejemplo a la biblioteca voy, no a buscar información porque mi método de buscar información es Internet, pero a la biblioteca voy a leer más que todo los libros de literatura y todo.	EXPERIENCIA
P2.E6. Para información, para obtener información.	EXPERIENCIA
P1.E3: Pues la biblioteca es como un lugar establecido para encontrar información acerca de los temas que uno necesite o que uno quiera buscar.	EXPERIENCIA
P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,	LLENA NECESIDAD
P6.E15: pues como dicen Andrés y Gustavo leer es cultura y uno debe...la gente ir e investigar cualquier tema estar informado sobre determinada cosa...no sé.	LLENA NECESIDAD
P2.E3 Para buscar información acerca de, pues para buscar la información que uno necesite.	LLENA NECESIDAD
P2.E4: Más que todo se usa, porque por ejemplo uno no tiene todos los medios en la casa, para averiguar lo que uno necesita, entonces uno va a la biblioteca pública y busca en la biblioteca pública lo que uno necesite.	LLENA NECESIDAD
P1.E7Solo las públicas.-. ... es un ente creado con la visión de cubrir las necesidades intelectuales, morales y físicas de las personas.	LLENA NECESIDAD
P3.E9. Pues más que todo la biblioteca pública pues principalmente los estudiantes y todas las personas que les llame la atención hacer las respectivas clases de investigaciones consultas, tanto estudiantes como profesionales y gente que quiera superarse para un mejor mañana.	LLENA NECESIDAD
P6.E7. La biblioteca aparte de ser un sitio de conocimiento es un sitio de socialización de integración de toda la comunidad, al desarrollo intelectual y las necesidades del país y del mundo, porque es que ahí uno lo que aprende o lo que proyecta no es para uno solo.. El hombre no está para vivir solo, el hombre esta para vivir en sociedad....	LLENA NECESIDAD

ANEXO 5 CATEGORIA DEMOCRATIZACION DE LA INFORMACION. Fase 2

CATEGORIA DEMOCRATIZACION. Subcategorías y códigos analíticos	
PEB APROPIACION DE LA BIBLIOTECA	CODIGOS ANALITICOS
P18.E3, <i>Yo pienso que publicidad..... Publicidad.</i>	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P18.E1: Como dice la niña y como yo digo, debe ser un hipermercado, donde uno pueda ir y encontrar de todo y que uno pueda pasar si quiere sentarse a leer y que pueda pasar y ver y enterarse y no más uno va caminando y entró por un lado de la biblioteca y salió por el otro lado, pero en ese trayecto usted vio tres, cuatro, cinco, seis interacciones, y alguna de esas lo atrapó a usted mójetele un Juan Valdez a la entrada....	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E1: Por ejemplo la biblioteca podría tener una emisora, podría tener un canal, podría tener un espacio en televisión, y usted dice novedades de la biblioteca para esta semana, pun:	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P10.E16: un excelente servicio, están bien dotadas, lo que decían también para formación si uno de pronto no sabe cómo dirigirse tienen una guía, todas las bibliotecas están como bien dotaditas, no mas esta de acá que es pequeñita, bien dotada la sala de los niños todo está bien bonito, ósea todo como bien	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E1. Cierto que no hay que obligar,. No hay que obligar no. Véndeles un producto, si tú te sientes cómoda en la biblioteca.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E5. El éxito puede llevar un muro de escalada, y tú vas a ver que el día que dijeron oye muro escalada, porque Sniker lleva al muro de escalada al Exito, eso va a estar así, y si tú dices en la Biblioteca Luis ángel Arango vamos a llevar un muro de escalada, todo el mundo va a estar así. Dary Yanky va a estar firmando autógrafos allá en la Biblioteca.-	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E5. No, no, no, se pierde la esencia no, lo que, estás vendiendo un producto.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E4. Atrae gente pero, o sea el gancho del Exito es que va a haber una escalada porque sabe que va a ir cualquier cantidad de gente igual van a mirar y van a comprar van a mostrar el Exito, pero en la biblioteca uno iría	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS

P8.E5. Como se dice no falta el tonto que entre y caiga y realmente, nunca ha leído un verraco libro y diga, oiga los muros de escalada se inventaron en 1977, para un señor que se cayó y quedó inválido, ve que interesante, además de este que otro deporte extremo hay? Ah no el rafting el rapeo, y eso vende esa es la forma de enganchar.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E1. Enganchar esa publicidad de pronto van a ir a ver a Dary Yanky, pero llegan allá y están viendo a Dary Yanqui y están leyendo su libro y entonces le dice, bueno muchachos.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P9.E1: pero la Biblioteca Luis Ángel Arango, metida en un portal, y se vuelve más abierta. Y se vuelven más abiertas, pero se pierde esa tranquilidad, es lo que yo le digo,	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P9. E3: Si usted lo mete en un portal, usted nunca va a ir a la biblioteca no se le va a dar.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P9.E1: Es que tenemos que cambiar la percepción, la biblioteca entraría más a los colegios y entraría más a los hogares, porque usted dice Luis Ángel Arango, estoy en la biblioteca, estoy en mi casa y ya estoy en la biblioteca.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E3 no igual pues sería como en el colegio, o sea que a los niños desde chiquitos o sea los obliguen como que sea obligatorio en el colegio porque uno funciona generalmente.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P6.E10. Pues a veces para ir a investigar más que todo lo utilizamos para eso y a veces para entretenerse. –para entretenerse cómo?- Para entretenerse de manera de leer libros, como para tranquilizarse o para disfrutar los tiempos libres que uno tiene.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P17.E15: ...como dice Cecilia, hay mucho entretenimiento en la biblioteca y por lo menos mis compañeros y yo no sabíamos sobre esto, que ya no es solo de investigación sino pasarla bien en la biblioteca	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P3.E16: hay teatro, hay danzas, hay cualquier cantidad si no que uno de pronto de verdad que como que no está en el rol...lo que dice ella no tiene como el tiempo pero si hay bastante actividad y uno no está como en el cuento.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P6.E15: pues como dicen Andrés y Gustavo leer es cultura y uno debe...la gente ir e investigar cualquier tema estar informado sobre determinada cosa...no sé.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P6.E1, lo mismo se vuelve una biblioteca, la biblioteca no es solo el libro, la biblioteca son las personas que asisten a ella y obtienen conocimientos de ella misma, entonces si no manejara programas de, los chinos de 16, 17 de 18 años ¡hey! que estás en la calle, que estás fumando droga, listo, puedes fumar droga afuera y vienes y te lees un libro , entonces una buena forma de cambiar la mentalidad, nooo, -	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS

P6.E1, Cuando uno empieza a darse cuenta que el mundo es más grande que el círculo en donde estamos metidos, porque eso es lo más importante de las bibliotecas, que simplemente lo sacan a uno de ese círculo, porque comúnmente la juventud está metida en ese círculo del barrio Bello Horizonte, o del barrio Country, o del barrio Guacamayas o del Barrio la Victoria, la gente está metida en un círculo, si tú te das cuenta más allá de la esquina, a la casa a las esquinas, de la casa a la esquina, del colegio a la esquina, entonces si uno va ir a una biblioteca, y le dice bueno si usted es vicioso usted es todo lo que quiera, pero vaya, léase un libro en vez de quedarse descubre que África tiene 200 kilómetros de selva virgen...	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P6.E14 las bibliotecas públicas deben hacer mucho énfasis en publicar que actividad están realizando porque es que prácticamente hoy en día la tecnología está pasando a un segundo plano las bibliotecas públicas,	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P7A.E4, yo no apoyo la idea de que se regalen los libros, porque por ejemplo, usted necesita un libro, se lo regalo, pero entonces otra persona necesita la misma información, de donde la encuentra, si me entiende	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E3, Hola pero uno sabe que tiene llevar enseñar a la biblioteca y pues ya viendo la biblioteca pues uno se motiva, se incentiva	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P11.E1,Entrevistador: O sea los niños se están beneficiando en este momento de la biblioteca pública en tu comunidad, digámoslo así. Qué biblioteca lleva los libros allá, A no, no sé. Pero es que hay libritos uno los coge de cuentitos y pues los niños se interesan.	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P11.E3: Es como una especie como de campo y que uno lo abre y hay libros más que todo infantiles, por ejemplo los niños les encanta ir al parque.- <i>en qué parque? Perdóname- Sandra y Dayana En el velódromo y en la alcaldía</i>	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P11.E1, En el de Villa de los Alpes. Es que desde que cambiaron todos los parques, montaron una casetita de esas	DIVULGACION Y SERVICIOS NOVEDOSOS
P8.E13: pues aparte de eso de los computadores, las instalaciones que uno se sienta agradable para estar uno concentrado en lo que está investigando.	EL ESPACIO FISICO
P10.E6. A mí me parecen una maravilla, por ejemplo la del Tintal, no la conozco pero he pasado y la he visto por fuera me parece suntuosa, me parece muy linda.	EL ESPACIO FISICO
P8.E15: pues como dijo Lida, que sea un lugar acogedor, que uno se sienta cómodo al estar leyendo y como dice Andrés hay personas que quieren leer pero no saben entonces que les tenga una persona que les lea y todo eso.	EL ESPACIO FISICO

P8.E12: pues cuando yo voy a la biblioteca a mí me gusta leer cómoda, me aburren las sillas duras. Aquí en la biblioteca de suba, en la sala de los niños, es muy rico sentarse a leer porque es con cojines, cómodo, agradable es colorido se ve divertido, llama la atención asistir y también me gusta leer a veces con música suave que le permita a uno concentrarse en lo que está leyendo, así me gustaría que tuviera algo una biblioteca, así cómoda, agradable.	EL ESPACIO FISICO
P8.E1, Para mí sería como cambiar el esquema, o sea el esquema que viene ya ese se quedó, está quedado, las bibliotecas tienen más de 2000 años y siguen siendo las mismas.	MODELO ANTICUADO
P3.E14: nosotros tenemos un concepto de eso, de que la biblioteca es un sitio aburrido pero entonces yo opino que por ejemplo la biblioteca debería ser...divulgar más los programas que se hacen en estos sitios porque como decía Cecilia hay programas muy interesantes que de pronto en determinado momento le despiertan a uno el interés para acudir a estos lugares.	MODELO ANTICUADO
P10.E17: ... pero en ese tiempo, en ese tiempo que yo también fui hace como unos 10 años //.....La persona que medio tuviera idea o que hubiese leído, ese era el que iba a atender la biblioteca, hoy en día no, incluso donde yo trabajo hasta el año antepasado había un muchacho que había hecho bachillerato y bueno ya, y medio leía. ya para este año ya no, (yo trabajo con Colsubsidio) tenía que ser un bibliotecólogo como tal y vea que la biblioteca cambió muchísimo... y que le iban a hacer la inauguración a todo tacho, todo mundo fue, nos regalaron un libro entonces pues como tenía la primera parte... tenía que ir a ver en que va este libro	MODELO ANTICUADO
P9.E6 <i>Alguien dijo por ahí....que aburrida...¿Qué opinas?</i> - Pues sí, a veces sí me parece porque yo he ido a algunas bibliotecas y la gente se la pasa ahí como que sentados esperando que le lleven los libros, como que la gente pasa mirándolo como este que está haciendo aquí?, porque no está leyendo un libro o que está haciendo aquí, entonces que va a hacer sentado en una silla en una biblioteca si no está haciendo nada...	MODELO ANTICUADO
P10.E17: no, uno mismo tenía que ir a buscar, uno apenas iba porque yo me acuerdo aunque la Luís Ángel era si la grandísima era la que uno iba siempre	MODELO ANTICUADO
P3.E16 muchas veces es falta de información miren que yo estuve hace poco en la biblioteca el tunal y que... y hay cursos también para los niños hay una sala de lectura para adultos que no les gusta leer...entonces les leen. Entonces son cosas que uno de pronto por falta de información	PERTINENCIA
P14.E11: en mi caso no me ha cambiado la vida, en mi colegio hay biblioteca y la usamos media hora al día para lectura, entonces no la necesito ni para investigar ni para leer.	PERTINENCIA

P3.E17 Falta de información o de interés de uno no... de interés de uno de ir a...porque yo desde que estudiaba la verdad nunca // hasta ahora me entero yo de que hay cosas nuevas yo cuando estudiaba pues iba a las bibliotecas y todo pero...cuanto hace...pero últimamente no... falta de interés de información digo yo.	PERTINENCIA
P9.E3: Yo por ejemplo, yo tengo tres bibliotecas, la Luis Ángel Arango es una biblioteca muy buena, allá no solo existen libros, allá también hay pinturas, y también existen muchas cosas, es una biblioteca muy buena, la segunda biblioteca es mi colegio, esa biblioteca es una biblioteca virtual, o sea más que todo no hay libros, pero si hay biblioteca virtual es muy buena pero lo que pasa es que las personas, los jóvenes de ahora, no les gusta las bibliotecas.	PERTINENCIA
P3.E17: generalmente las utilizan los estudiantes o cuando uno está estudiando la utiliza más que una persona del común una persona que está trabajando pues...obviamente primero no le queda tiempo segundo pues...igual como que no la necesita porque ya está como en su rol y pues...los que más la utilizan son los estudiantes,	PERTINENCIA
P6.E1, yo me desarrollo en el ambiente de la mecánica y juego mucho con lo que es personalización de carros, montarles fibra de vidrio, uno muchas veces se equivoca y opta muchas veces por preguntarle a alguien, pero si yo tuviera una biblioteca cerca, se lo juro, no voy a la biblioteca, o internet, o una persona que me diga cómo resolver el problema. Sabiendo que uno puede buscarlo en la biblioteca, entonces ese es el problema, en este instante ese es el problema real, las bibliotecas públicas son funcionales, al punto que las personas que las pueden utilizar estén listas para utilizarlas, antes no.	PERTINENCIA
P7.E4 y por esa vagancia no se usan las bibliotecas como deberían ser, si me entiende, o sea por ejemplo, usted quisiera usar la biblioteca como usted quiere, si me entiende, pero no tiene recursos donde buscar, por ejemplo no tiene una la pregunta, ... ya que los estudiantes más que todo no las usan y son los que más deberían de usarlas	PERTINENCIA
P8.E4, No, yo que soy joven, no iría obligada,	PERTINENCIA
P9.E3, O sea, yo voy a la biblioteca porque me toca, en serio yo voy porque me dicen vaya lea, saque un artículo y eso,	PERTINENCIA
P10.E1. Son buenas pero nadie va, o sea yo voy cuando me toca, porque me toca y ya, allá está el libro que me dejó el profesor entonces, allá es seguro que está.	PERTINENCIA
P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,	PERTINENCIA
P10.E1: Realmente son lindas todas, para qué, no son muy lindas?, uno desde afuera las ve y wwaoooo imponentes, pero pasa lo que le decía hace un rato, uno pasa por el frente y pues linda.	PERTINENCIA

P9.E6. Yo pienso que van a ampliar sus conocimientos o por que en los libros que tienen en su casa no encontraron, como me pasa a mí, por ejemplo yo tengo libros que ya están muuuy.. Por ejemplo el diccionario Larousse que está muy viejito... lo mande empastar... pero ya no encontré la palabra... Parafernalia... no existe en ese diccionario... y otra que hay nueva, pero no la encontré, entonces en esos casos si toca ir a la biblioteca.	PERTINENICA
P9.E3: Yo por ejemplo, yo tengo tres bibliotecas, la Luis Ángel Arango es una biblioteca muy buena, allá no solo existen libros, allá también hay pinturas, y también existen muchas cosas, es una biblioteca muy buena, la segunda biblioteca es mi colegio, esa biblioteca es una biblioteca virtual, o sea más que todo no hay libros, pero si hay biblioteca virtual es muy buena pero lo que pasa es que las personas, los jóvenes de ahora, no les gusta las bibliotecas.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P10.E7. Generalmente son buenas	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P10.E9. Para mi todas son excelentes, pero biblioteca como la Luis ángel Arango.... Para mi esa es la mejor.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P10.E8. No las conozco, pero si siento oiga bien, pero igual... ir a conocerlas	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E6. Conozco la nacional, la Luis ángel Arango, la Virgilio Barco y la del Tintal pero por fuera	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E14: La verdad uno sabe dónde quedan, pero ya conocerlas, de pronto por falta de interés de uno o por tiempo no ingresa a conocerlas interiormente yo únicamente conozco la de acá de suba y eso porque he asistido a reuniones, por mi trabajo entonces nos llevan y nos dan conferencias ahí, pero que a investigar, investigar? No	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E7. Yo estudio en la Virgilio barco...	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P10.E5; pues yo la única que conozco es la Luis Ángel Arango y me parece un buen espacio, pero que está subutilizado.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD

P13.E6. Fui a la Virgilio a conocerla y cuando pequeña iba mucho a la biblioteca nacional...	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E9. Si claro yo estuve recientemente en la Luis Ángel Arango	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E10. Pues si...yo utilizo más que todo la Virgilio Barco	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E3. La Victoria, la Luis Ángel Arango y la del colegio	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E1: La de la universidad, la Luis Ángel Arango, la.....la de la nacional	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13.E5: Yo a la Luis Ángel Arango	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E1: Realmente que haya ido y que haya entrado la Luis Ángel y una que queda al lado del Simón Bolívar.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E3: La del Tintal, también pero más que todo	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E9. Yo conozco la biblioteca Luis ángel Arango, la nacional, la Virgilio barco, La del tunal y he pasado por la del Tintal.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E8. Yo la del Tintal por fuera también	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E10. Yo también he visto la del Tintal por fuera, y me llevaron a hartas bibliotecas pero en este momento no me acuerdo y más que todo voy es a la Virgilio Barco... a la Luis ángel no he ido.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD

P13A.E16: yo conozco la Virgilio Barco, la del Tunal, la de acá de suba, Colsubsidio tiene una en la 63, no es tan grande pero es también cómoda, la del centro la Nacional y la Luís Ángel Arango también.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E17: la Luís Ángel Arango, la Virgilio Barco, la de Colsubsidio	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E15: ninguna	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E13: Pues yo lo que dice él, conozco hartas, pero que haya entrado, entrado, pues la Virgilio Barco, la del Tintal, la de Suba, en la Universidad de la Salle, pues así que me acuerde de esas.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E12: únicamente he entrado aquí a la de Suba y a la Luís Ángel Arango.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E11: la del Tintal y la de suba	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P13A.E7. Sí.. Pues siempre a la Virgilio Barco porque pues es bonita, su ambientación es muy bonita, el trabajo arquitectónico de Salmona fue muy bonito y se tienen los parques, la zona verde respetable el ambiente.	BIBLIOTECA LOCAL Y BIBLIOTECAS DE LA CIUDAD
P2.E8 pero por lo menos uno que vive lejos de una biblioteca, le queda a uno más cerquita ir a la esquina a el internet y se busca lo que usted quiera.	SUSTITUTOS
P9.E3 pero tú no encuentras en internet las obras de Shakespeare, ni encuentras en internet, los libros de Castro Caicedo, usted no encuentra en internet sino comentarios, no encuentras el libro en internet salvo algunos-.	SUSTITUTOS
P9.E3; No porque, por ejemplo, espérate un momentito es que lo que pasa es que por ejemplo usted busca una canción y buscas y lo que pasa es que hay 20 mil nombres iguales pero tiene un punto, es mucho más rápido, esa es la diferencia.....-	SUSTITUTOS
P9.E5: Yo veo una oportunidad ahí para la biblioteca pública, aquí lo decía el compañero y lo dice aquí la chica, entonces voy a Google y lo encuentro todo, porque no hay un portal que diga Biblioteca Pública,	SUSTITUTOS
P9.E5, No pero es que en ese portal usted debería escribir Shakespeare y le deberían aparecer los libros de Shakespeare y poderlos leer, debería escribir música y aparecerle todos los tipos de música,	SUSTITUTOS

P9.E1: Yo tengo una pregunta que te importa a ti: ¿te dicen tienes que leer la Vorágine y encuentras la Vorágine en internet., la lees por la pantalla del computador?. No te la lees, no te la lees.	SUSTITUTOS
P2.E9 Pienso que el internet es bueno, pero jamás superara a la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros	SUSTITUTOS
P3.E1: Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, // yo creo que lo más importante de eso, es que eso se volvió de estudiantes, de algunos de universidad, los muchachos del colegio, si dejó de ser de las personas del común, por qué? , porque el internet, cambió realmente la perspectiva del mundo.	SUSTITUTOS
P6.E1. Ahí es cuando uno empieza a rozar con el problema social, del problema de la educación, el problema de la educación aquí en Colombia es supremamente grande, pues la educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer,	SUSTITUTOS
P5.E4. porque a mí por ejemplo a la biblioteca voy, no a buscar información porque mi método de buscar información es internet, pero a la biblioteca voy a leer más que todo los libros de literatura y todo.	SUSTITUTOS
P2.E8. Pues yo no sé... de todas maneras yo lo que pienso es que las bibliotecas ya casi no se utilizan por la vaina del internet, o sea las personas que están cerca de ellas de pronto si las pueden utilizar porque...	SUSTITUTOS
P3.E1 pero así que uno cuando ya uno está ejerciendo su profesión, cuando uno está en su cuento, uno olvida completamente la biblioteca, uno olvida buscar información ahí, y el internet está a una cuadra y entonces uno se desplaza al internet y en internet encuentra todo. Eso se volvió realmente es de los estudiantes.	SUSTITUTOS
P3.E4, La biblioteca, si el internet, fue el que desplazó las bibliotecas públicas, ya que en el internet se encuentran toda la información, usted le da cualquier información y la encuentra, en cambio en la biblioteca usted busca libros y usted tiene que leerlos y hasta que tenga que encontrar la información,	SUSTITUTOS
P3.E5 Bueno ahí en esa parte difiero un poquito, porque de pronto la internet a veces si aparece “copi-page” pero aparecen temas generales, entonces si usted dice...mecánica automotriz, entonces aparece la mecánica automotriz y no profundiza en el tema	SUSTITUTOS

<p>P3.E9 Y una cuestión que yo quería agregar con respecto a la respuesta que dio el señor Didier acerca del internet, lo que él dice del internet es muy cierto, pero es que hay muchas... hay ciertos contenidos que uno consulta por internet, o sea un tema, uno lo consulta por internet y ese mismo tema lo consulta uno en un libro y siempre hay diferencias, o sea no está igual al internet a como esta en el libro; lo mismo pasa por decir algo con las obras de teatro, por decir algo un ejemplo, “crónicas de una muerte anunciada” que es de Gabriel García Marque, eso tan bien esta en video y uno la ve en el video o sea en película y la lee en el libro y siempre hay diferencia tanto lo que está en el libro como lo que está en el video.. Así pasa también con el internet.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P4.E5 por ejemplo yo soy profesional, yo iba a la biblioteca cuando estaba estudiando, ahorita no he vuelto a la biblioteca porque voy a la internet y encuentro rápidamente por el mismo metabolismo de la velocidad de la información uno editar su respuesta rápida entonces voy a la internet encuentro una respuesta, de pronto no me satisface mucho pero me cumplió el momento de ver, y sé que en la biblioteca me voy a demorar mucho entonces no me acerco, sabiendo que allá puedo encontrar más cosas.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P5.E5. Yo por ejemplo a mi hijo que tiene 15 años lo llevo pero él nunca me ha dicho papá voy a ir a la biblioteca deme plata para el bus, porque él me pide es para el internet, y yo he ido con él al internet y si, efectivamente él consulta más las tareas, eso también</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P6.E1...En cambio uno habla con el papá, con mi papá, que pues, una persona....regularmente medio escolarizada, uno hablaba con él y lo único que tenían ellos era, el libro, la letra, si usted veía la forma de divertirse de ellos era leyendo caricaturas, cuando ellos eran niños, en cambio lo que lee uno, ahora pues es los subtítulos de una película en inglés,</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P6.E1, El problema también viene a la educación, precisamente usted habla con cualquier persona y le dice ¡hey! leamos un libro, y eeeeeeeee.....pero para qué vamos a leer un libro si eso me da pereza, además pongo el canal 23 y ahí está la receta que yo quiero ver, ese es el problema, lo que le digo a ver, la imagen pasó a reemplazar la palabra, ..</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>6A.E14: para mí es muy importante una biblioteca pública aquí en la localidad por lo que eso significa desarrollo y más que todo en la localidad de suba que hay bastantes personas con necesidades y que no tienen de pronto acceso a un internet por el sentido monetario,</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P8.E3, por ejemplo, nosotros ponemos a comparar un apersona que tiene 50 años con una persona que tiene 14 años, cual tiene mejor educación,. Usted le pone a escribir la historia de la vida, obviamente la persona que tiene 50 años va a decir, leí libros y me la pasé jugando en la calle cierto, cierto no es más,</p>	<p>SUSTITUTOS</p>

ahorita que se la pasa jugando en internet que se la pasa jugando video juegos, pero nunca va a decir que está en la biblioteca.	
P9.E3; Lectura. Bueno no los leo porque me da pereza pero hay personas que les encanta leer, prefieren mil veces leer a ver televisión, pero un 5% de si es gusto, en serio y les gusta leer, por ejemplo hay personas que se sienten felices en una biblioteca y les encanta pero un 5 o 10% las restantes personas es porque ven internet, TV, o chatear QAP.	SUSTITUTOS
P14.E16: del colegio nunca la han llevado y la mama tampoco, pero ya la voy a llevar... compromiso, lo que pasa es que es falta de interés de uno, por que como en la casa hay internet y cuando ella necesita una tarea solamente es ir a internet, entonces como que uno pierde el interés, en esta charla, yo por lo menos me he ido atrás... hay si cuando yo iba a la biblioteca tan rico que era... esto es como no darle la oportunidad a mi hija ya no más internet.. No darle la oportunidad de explorar cosas más allá, de vivir cosas que son chéveres, que son más de ir a investigar inclusive uno después de ir a investigar... ahorita como todo es internet... pero es falta de interés.	SUSTITUTOS
P16.E7. Pues a mí me gusta mucho el internet, incluso yo tengo un café internet donde hacen tareas y trabajos y es muy bueno, fácil , me gusta bastante, o por decir algo hay personas de universidad que trabaja y a veces no les queda como mucho tiempo de hacer	SUSTITUTOS
P16.E9. Pues a ver como lo dije en un principio, pues a mí tanto el internet como la biblioteca pública me parecen muy interesantes y son muy importantes, pero como lo dije en un principio siempre hay muchas diferencias, entonces no es lo mismo lo que está en internet a lo que está en un libro.	SUSTITUTOS
P16.E10. Pues como ya se ha actualizado muchas cosas en las bibliotecas públicas como que ya no hay casi cosas para investigar, en cambio en el internet ya como que esta más actualizado y puede una investigar más que todo en el internet. El año pasado yo hice un proyecto y fui a la biblioteca pero no conseguí casi nada, entonces tuve que hacerlo en internet y ahí si conseguí mas parte del trabajo.	SUSTITUTOS

<p>P16.E12: yo digo que los dos son públicos, no? Los dos tienen el acceso libre a cualquier tema que uno quiera buscar dentro de su oferta de temas pero igual internet me parece una mala herramienta para los que no la sabemos utilizar bien, a veces uno no sabe exactamente por donde entrar, que página, que dirección es la que tiene que utilizar uno, en una biblioteca uno puede encontrar más específicamente y se da cuenta que es como más real, mas verídica la información que uno puede encontrar ahí, internet puede Mostrar muchas cosas pero uno no sabe que sea cierto, entonces pues existen esas relaciones es abierta y uno tiene libre acceso a las dos pero me parece mucho más útil la biblioteca.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P16.E16: pues si lo que dice ella, pues a mí todavía la tecnología me atropella, estoy en el proceso de aprender entonces es más fácil para mi consultar como tal la biblioteca, consultar los libros... pero pues igual ambas como que van de la mano un poquito porque uno va es como aprendiendo, en el caso mío estoy es aprendiendo a manejar internet, pero si me voy más con la bibliotecas y los libros que con internet...</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P16.E11: pues por una cosas es el internet pero por otras no, por ejemplo para una tarea, le salen resumido todo, y uno lo incluye y no lo lee, en cambio uno va a buscar un libro y pues tiene que leer para sacarle el resumen, entonces por eso, pues por unas cosas es bueno el internet y por otras no.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P16.E15: pues por lo menos como yo nunca he ido a una biblioteca si me queda más fácil el internet y como dice Andres el internet es bueno y es malo, porque uno imprime las tareas y no las lee entonces es como mal acostumbrarnos a nosotros pero es que un trabajo uno copia pega y ya, entonces es mal acostumbrarnos a nosotros. Pienso que es mejor leer u n libro que el internet.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P16.E14: pero la falla de internet que yo veo es con la cuestión pornográfica, usted abre cualquier página y de un momento a otro se le abre una ventanita ahí como incitándolo a que valla y visite determinada página, entonces pues no sé hasta qué punto se pudiera tratar ese tema que esas páginas no salieran, pues el que la quiera ver pues que ingrese a la determinada página de esa categoría, pero cuando un niño que están investigando una tarea les sale una ventana de esas, ahí si no estoy de acuerdo, mientras que en una biblioteca pública usted va aun libro y que le va a aparecer una página de esas. Con respecto al internet mi opinión es eso.</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P9.E3 pero tú no encuentras en internet las obras de Shakespeare, ni encuentras en internet, los libros de Castro Caicedo, usted no encuentra en internet sino comentarios, no encuentras el libro en internet salvo algunos-</p>	<p>SUSTITUTOS</p>
<p>P9.E5: Yo veo una oportunidad ahí para la biblioteca pública, aquí lo decía el compañero y lo dice aquí la chica, entonces voy a Google y lo encuentro todo, porque no hay un portal que diga Biblioteca Pública,</p>	<p>SUSTITUTOS</p>

P9.E5, No pero es que en ese portal usted debería escribir Shakespeare y le deberían aparecer los libros de Shakespeare y poderlos leer, debería escribir música y aparecerle todos los tipos de música,	SUSTITUTOS
P9.E1: Yo tengo una pregunta que te importa a ti: ¿te dicen tienes que leer la Vorágine y encuentras la Vorágine en internet., la lees por la pantalla del computador?. No te la lees, no te la lees.	SUSTITUTOS
CRB Los recursos de la biblioteca	
P11A.E16: yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños lo que decían ellos pues a veces es fácil el internet pero no todo el mundo tenemos los recursos económicos que decía Gustavo, no todo mundo tenemos la facilidad de irnos a meter al internet así sea muy económico pues preferimos ir a la biblioteca que es todo el servicio completo,	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P1.E15: para... ósea para investigar no sé, sobre pues ya tenemos ventajas de internet pero es mejor un libro ó sea internet también sirve pero en la biblioteca se puede investigar	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P7A.E14: pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen internet, tienen computadores,	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P2.E9 Pienso que el internet es bueno, pero jamás superara a la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P1.E16: una biblioteca pública es donde se prestan todos los servicios de lectura servicios de internet muchísimos empezando por que uno encuentra hasta el periódico del día entonces pues es excelente, las revistas no solamente de investigación ni nada sino de ir y pasar un rato y leer cualquier artículo que uno quiera o eso hago yo.	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P17.E17: pues yo pienso, lo que estaba diciendo Néstor y lo que ahorita dijo Cecilia, de pronto por qué falta de conocimiento de las actividades, porque pues uno tenía el concepto de que la biblioteca era para ir a investigar, para hacer trabajos, que si yo no encuentro en ningún lado voy a la biblioteca, hoy en día con el internet, ya ni voy a la biblioteca sino al café internet de la esquina, pero no sabemos o no tenemos el conocimiento de que en las bibliotecas se están realizando otras actividades que si tienen que ver con cultura mas no con lectura, por ejemplo hay talleres, lo que decía Cecilia ahorita, hay talleres, hay teatro, pero todo mundo no tenemos esos conocimientos de que se están realizando cosas y actividades fuera de leer. Que eso también es cultura	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P9.E1: pero la Biblioteca Luis Ángel Arango, metida en un portal, y se vuelve más abierta. Y se vuelven más abiertas, pero se pierde esa tranquilidad, es lo que yo le digo,	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS

P9.E1: Es que tenemos que cambiar la percepción, la biblioteca entraría más a los colegios y entraría más a los hogares, porque usted dice Luis Ángel Arango, estoy en la biblioteca, estoy en mi casa y ya estoy en la biblioteca.	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P8.E5, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, a los chicos se les perdió eso, el olor que produce un libro viejo, de todas formas, puede oler a moho, pero cuando lo abres y lees una frase que te impresiona, haces, que rico que huele este libro, si, en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea , si lo mismo que el internet, si uno va busca en internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz..	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P9.E1, El internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años,	COMPLEMENTO DE TECNOLOGIAS
P1.E10Puede entrar diversa gente y pueden alquilar libros.	CONOCIMIENTO
P1.E10 También en una biblioteca uno puede entrar a diversas secciones donde hay para niños, para grandes y uno puede investigar.	CONOCIMIENTO
P4.E1 uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son super completas,	CONOCIMIENTO
P17.E12: pues yo creo que la gente muchas veces deja de asistir por falta de tiempo, por que las personas que ya salimos del colegio o ya no estamos estudiando decimos “no pero a que voy a ir si ya no tengo nada que investigar” falta de interés de un tema específico, también falta de información sobre los servicios que puede ofrecer una biblioteca.	CONOCIMIENTO
P1.E9 aparte también observar muchas actividades por que la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces también no solamente son para leer sino que también por decir algo hay exposiciones de pintura, escultura, exposiciones incluso hasta de libros, ferias de libro que hacen dentro de las bibliotecas	CONOCIMIENTO
P1.E3: Pues la biblioteca es como un lugar establecido para encontrar información acerca de los temas que uno necesite o que uno quiera buscar.	CONOCIMIENTO
P1.E7Solo las públicas.-. ... es un ente creado con la visión de cubrir las necesidades intelectuales, morales y físicas de las personas.	CONOCIMIENTO

P1.E10. Para mí una biblioteca pública es un lugar donde uno puede ir a hacer trabajos, consultar preguntas y muchas cosas más.	CONOCIMIENTO
P10.E3: Son buenas porque tienen buenos libros, y pues porque tienen buena información,	CONOCIMIENTO
P3.E16 muchas veces es falta de información miren que yo estuve hace poco en la biblioteca el tunal y que... y hay cursos también para los niños hay una sala de lectura para adultos que no les gusta leer...entonces les leen. Entonces son cosas que uno de pronto por falta de información	CONOCIMIENTO
P3.E17 Falta de información ... hasta ahora me entero yo de que hay cosas nuevas yo cuando estudiaba pues iba a las bibliotecas y todo pero...cuanto hace...pero últimamente no... falta de interés de información digo yo.	CONOCIMIENTO
P10.E6. A mí me parecen una maravilla, por ejemplo la del Tintal, no la conozco pero he pasado y la he visto por fuera me parece suntuosa, me parece muy linda.	CONOCIMIENTO
P10.E16: un excelente servicio, están bien dotadas, lo que decían también para formación si uno de pronto no sabe cómo dirigirse tienen una guía, todas las bibliotecas están como bien dotaditas, no mas esta de acá que es pequeñita, bien dotada la sala de los niños todo está bien bonito, ósea todo como bien	CONOCIMIENTO
P8.E3: O sea la información siempre va a ser la misma pero lo que pasa es que uno se aburre, por ejemplo leyendo la historia del descubrimiento, que fue tal camino y todo eso, siempre va a ser la misma, pero lo que pasa es que aburre. por ejemplo la historia de Dios, de Jesús, antes era biblia, una biblia inmensa, ahora están sacando películas para ver la historia,	CONOCIMIENTO
P8.E4; Pero yo pienso que las bibliotecas si han evolucionado, porque pues yo pienso que si hubiera el video de todo, pues entonces pues quién va a leer. Me parecería bobo leer pues si ya tengo el video pues entonces, pues se cambiaría un poquito la esencia.	CONOCIMIENTO
P1.E4 más que todo en la biblioteca se encuentra los libros, pero ahorita se está modernizando con la biblioteca electrónica, como Encarta y todo eso.	CONOCIMIENTO
P3A.E16: yo no sabía que había obras de teatro	CONOCIMIENTO
6A.E17: pienso yo que pues yo no conozco la biblioteca que hay en este momento en suba, puede ser también por falta de... como uno ya no estudia pues uno dice no... pero si he ido a la Virgilio y es espectacular	CONOCIMIENTO
P11.E3. : Los parques no, en los parques ya hay como ludotecas, o sea uno lleva al niño al parque a los parques públicos y ahí hay libros y pues le presta a uno el cuento y para que el niño lo vea	CONOCIMIENTO

P7A.E5 no creo que también la deberían utilizar para crear espacios por ejemplo la biblioteca debería tener una sala de juegos.	IMAGINARIO
P7A.E17 Que al igual si no la promocionan, pues nada que ver no sabemos, pero ejemplo, que la promoción no, que va a haber una obra de teatro a tal hora para parejas... entonces ya uno sabe, muestra el interés, saca uno el tiempo un fin de semana porque obviamente los que trabajamos nos queda tiempo escasamente los fin de semana, incluso por las noches por la tarde. Más que la planta física como tal, que nos muestre el interés de poder ir.	IMAGINARIO
P8.E1, Es vender es vender un producto, que debería ser muy polifuncional la biblioteca, mezclando audio-visual, traer el arte, la pintura, crear espacios para que las personas lo hagan, o sea por ejemplo, lo que yo hablaba de un hipermercado, una híper biblioteca, que usted	IMAGINARIO
P8.E1, yo estoy hablando genéricamente, la estrategia que usted emplee, para por decir fortalecer la pintura, otra parte del deporte si yo tengo mi hijo y él tiene una inquietud de una escuela deportiva, o sea la biblioteca debería orientar a esos jóvenes,	IMAGINARIO
P8.E1, pero si usted tiene un espacio grande por decir la sala de bellas artes de la biblioteca, o sea allá usted encuentra, un profesor de danzas, un tutor que le puede orientar, bueno a usted le gustan las danzas pero le gusta eee bueno autóctonas colombianas o le gusta el ballet, bien, y encuentra no el libro, sino encuentra la persona especializada que le va a decir, // vea o ahorita a los muchachos les gusta mucho el futbol, entonces una sala para ver los videos de futbol, de un partido que quiso ver, mi hijo por ejemplo le gustan los futbolistas de moda, que Ronaldinho, que Cristiano Ronaldo que, entonces cómo puede hacer esa jugada.....tiene potencial, entonces lo puede encarrilar en una escuela.	IMAGINARIO
P3.E12: deberían usarla todo el mundo, ahorita las bibliotecas nos ofrecen demasiadas ventajas demasiadas opciones para utilizarlas // Nos ofrecen distracción diversión yo creo que todos tenemos la oportunidad de ir	IMAGINARIO
P8.E13: pues aparte de eso de los computadores, las instalaciones que uno se sienta agradable para estar uno concentrado en lo que está investigando.	IMAGINARIO
P8.E1: Por ejemplo la biblioteca podría tener una emisora, podría tener un canal, podría tener un espacio en televisión, y usted dice novedades de la biblioteca para esta semana, pun:	IMAGINARIO

P7A.E1. para mí la forma de entrar a una biblioteca es volverla de moda, como volverla de moda , ¡hey! los chicos pueden llegar hay una cafetería en la biblioteca y fácilmente pueden llegar se toman una gaseosa y están hablando basura y no hay ningún problema en que los chicos estén ahí, el problema de las bibliotecas es que se volvieron precisamente unas iglesias, ortodoxas, cerradas, si haces ruido te sacamos, si llegas hablando con un amigo te sacamos, si llegas con un jugo, te sacamos, si simplemente no le gustaste al celador, te sacamos. No hay trato.	IMAGINARIO
P7A.E4, Pero es que cómo estar, que uno está estudiando y leyendo y las dos chinas allá están echando chisme, uno no se enfoca en lo que lee sino que no deja de escuchar el chisme.	IMAGINARIO
P7A.E5: Bueno pero tú que ganas con una biblioteca inmensa en silencio que no se venda, vacía, entonces es volverla por espacios	IMAGINARIO
P7A.E1: Crear espacios	IMAGINARIO
P7A.E4, De pronto si, delimitar espacios	IMAGINARIO
P7A.E5, si es por espacios, por espacios, si allí va a haber un cuarto, vas a hablar basura pues listo se van para ese sitio donde se puede hablar basura y puedes estar leyendo, porque no todo el mundo tiene que tener silencio para leer.	IMAGINARIO
P7A.E4, Si sería como dividirla	IMAGINARIO
P7A.E2; o sea lo utilizan como por, lo que yo le decía, como por crear un ambiente donde se siente cómodo para leer un tema que lo necesita para formarse, lo que yo les digo vendamos espacios que todo el mundo se sienta cómodo //	IMAGINARIO
P7A.E1 Vamos a hablar de cine esta semana en la biblioteca cojamos a los chinos de los colegios y vamos a hablar de cine, qué películas les gusta, ese es su autor favorito? Si, usted sabe bien quién es, de donde viene, para donde va, y eso empieza crear cultura, pues si, como decían los prisioneros de chile “la cultura a la basura, pero es cultura” todo lo que te dé la Información es cultura.	IMAGINARIO
P7A.E1, simplemente a mí me parece la forma más funcional de volver activa una biblioteca, es ¡hey! allá está la zona de libros de cocina, una estufa, una tal cuento algo adaptado y cada quince días vamos a hacer un curso de cocina para enseñar a hacer un postre, si y entonces el man está haciendo el postre y les dice, aaaah pero como en este libro también puedes encontrar otros tipos de postres, aaahhh pero en tal libro puedes encontrar tal tipo de comida, y vuelve y lo pone allá la gente se vuelve, o sea pues, encuentran un sitio donde puedan ir a hacer esas cosas, las amas de casa entonces, como a mí me enseñaron a hacer un postre, mañana voy y me enseñan otra cosa, pero yo puedo ir a la biblioteca y ver que puedo conseguir otra cosa.	IMAGINARIO

P7A.E7. Como primera medida debe tener un auditorio, con buena acústica. Espacios libres de movimiento y de camino, de libre acceso y libre salida... recuperar los círculos de palabra pero a campo abierto, es decir con patios con arbolitos	IMAGINARIO
P8.E3, Yo comenzaría como por formación de los niños, como ludotecas y algo pues para motivarlos desde pequeños sería pues como crear la cultura desde los niños entonces me gustaría hacia los niños.	IMAGINARIO
P8.E5, Si una ludotecas, pero que mamá va a llevar el chino a la Ludoteca?, pero que mamá va a llevar el chino, pues véndale a la mamá antes de venderle al hijo.	IMAGINARIO
P8.E1, Porque estamos en otro momento, en otra etapa, entonces toca la biblioteca que vaya evolucionando, que vaya evolucionando a medida del cambio del tiempo,	IMAGINARIO
P9.E5: Ahí está lo que yo le digo, la biblioteca debe volverse una mezcla de diferentes servicios, o sea, usted dice que la biblioteca uno encuentra libros, no, uno debe encontrar muchas cosas más.	IMAGINARIO
P9.E3 Lectura. pero cuando tú estás chateando estás leyendo, cuando estas copiando y pirateando en internet, estás leyendo tu no lo haces con los ojos cerrados estás leyendo cuando chateas con tus amigas, estás, es otra lectura diferente-.	LECTURA
P9.E1, como 40 años y alguien te dice. No tienes que ir a buscarlo en el tarjetero y luego tienes que ir a sacar el libro y sacar la autorización., esa es la diferencia de internet , la internet te vende las cosas fáciles, ta, ta, ta, no interesa cual sea el tema, simplemente te abre los ojos y te pide información, en cambio tu entres a la biblioteca y mientras hablas con el bibliotecario, mientras das la vuelta, mientras pides el libro y mientras que otra vez y ves el libro y dices no este ya no me sirve, tengo que volver a hacer la rutina otra vez. Cierras el libro tome su libro muchas gracias.	CONOCIMIENTO
P10.E16: ... y uno se perdía porque nadie le informaba nada	CONOCIMIENTO
P12.E1. No prestan los libros tampoco porque los dan en comodato y al año los recogen y si usted llega a perder un libro le cobran una multa y entonces llegan y reciben los libros en cajas y las cinco cajas las arruman en un rincón para que nada les vaya a pasar.	RECURSOS LIMITADOS
P4.E5. Muchas veces la culpa es también de la misma biblioteca pública, porque cuando uno va algunos requisitos es que lleve el carné de la universidad, que lleve el carné del colegio, que lleve la cédula de ciudadanía, si, la tarjeta de identidad y resulta que la biblioteca pública debería ser desde el niño que está aprendiendo a leer, allá hay libros para que aprendan a leer, debería haber una, una, por decir , como hay en los centros comerciales yo ya se, se pillaron esa estrategia que hay que atender al niño, al bebecito, viene una señora por ejemplo que está estudiando en la universidad y muchas veces no puede ir a la biblioteca pública porque no tiene donde dejar el pequeño.	RECURSOS LIMITADOS

P8.E4: Es que lo que pasa es que, por ejemplo ahorita los jóvenes no les gusta, eso es aburridor, muy.. Muy aburridor, o sea más que todo en la biblioteca no tienen que obligar a leer, sino tienen que hacer como otros foros, y menos charlar, porque charlar aburre, ves	RECURSOS LIMITADOS
P8.E1: Ahí está el espacio de la biblioteca antigua, yo no digo que quitar la biblioteca, es cambiar el enfoque y arreglar más servicios más cosas.	RECURSOS LIMITADOS
P9.E3, Espera, en una biblioteca usted no puede hablar por celular, no puede conectarse al internet, porque el internet es supremamente costoso, pues es para investigación. Esa es la diferencia.	RECURSOS LIMITADOS
P9.E5: Yo voy a la biblioteca. No que manera uno está en la universidad, hablando mierda con los amigos, como va a llegar juajuajuajuajua.....toca ir a investigar juepucha y sentarse, uno está cagado de la risa en una esquina y sentarse, gguiugiugiugi, juajuajua, ¡se me sale ya! entonces me voy y nunca hago el trabajo.	RECURSOS LIMITADOS
P8.E1, Para mí sería como cambiar el esquema, o sea el esquema que viene ya ese se quedó, está quedado, las bibliotecas tienen más de 2000 años y siguen siendo las mismas.	RECURSOS LIMITADOS
P2.E5 ah porque en la biblioteca también encuentro archivos de música, de instrumentos de todo eso, no sabía una vez que había todo eso y averigüé y si allá también hay videos y hay CD's entonces si uno quiere que le coloque la V sinfonía de Beethoven o cualquier tipo de música uno lo pide y me encierro y escucho la música	RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS
P4.E5 pero no encuentra una ayuda de un guía que diga vea aquí usted encuentra usted libros para aprender el abecedario estos libros son los que de pronto le servirían a su hijo, hay una ayuda pedagógica que no solo en la biblioteca uno no debería encontrar solo libros, debería encontrar juegos didácticos, debería encontrar videos, o sea videos que, no buscar videos, sino que le ofrezcan el video, mire acá está este video y también tenemos este, hay este DC, hay este DVD, yo creo que se han quedado cortas en ofrecer más servicios, o sea la biblioteca se ha venido quedando atrás,	RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS
P7A.E4, o sea para que todo el mundo la usara debería de ser tomada un poquito más divertida, como decir así, por ejemplo tener, tener no solo libros, sería por ejemplo, tener personas que hagan charlas, personas que expliquen los libros y por ejemplo sacar videos todo eso	RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS

<p>P7A.E5., nosotros tenemos un problema en el Barrio, que nos donaron una biblioteca y lo que le donan a uno es lo que ya no les sirve en otras partes, entonces allá nos donaron una biblioteca de unos libros de un señor que tenía una biblioteca de unos libros amarillos de lo viejos, de temas eee, por ejemplo hablaban de la pobreza en Bogotá, pero son libros de 1950, entonces no son actualizado, llegaron unos libros nuevos, pero esos libros viejos no le dan espacio a los libros nuevos, no llegaron con su estante ni nada de eso.</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P7. E1 pero adecuada a la gente que vive acá, o sea, si yo tengo conocimiento general, sí, pero debo tener también conocimiento particular, que no sea tampoco, solo del libro, biblio – teca, que sea archivo de libros pero que se actualice, se modernice con la actualidad, que haya videoteca, que hayan escuelas de teatro,</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P8.E3: O sea la información siempre va a ser la misma pero lo que pasa es que uno se aburre, por ejemplo leyendo la historia del descubrimiento, que fue tal camino y todo eso, siempre va a ser la misma, pero lo que pasa es que aburre. por ejemplo la historia de Dios, de, de Jesús, antes era biblia, una biblia inmensa, ahora están sacando películas para ver la historia,</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P8.E4; Pero yo pienso que las bibliotecas si han evolucionado, porque pues yo pienso que si hubiera el video de todo, pues entonces pues quién va a leer. Me parecería bobo leer pues si ya tengo el video pues entonces, pues se cambiaría un poquito la esencia.</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P8.E5, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, a los chicos se les perdió eso, el olor que produce un libro viejo, de todas formas, puede oler a moho, pero cuando lo abres y lees una frase que te impresiona, haces, que rico que huele este libro, si, en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea , si lo mismo que el Internet, si uno va busca en Internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz..</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P9.E1, El Internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años,</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P12.E5: Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atienda, si, son libros que no, que son obsoletos....- <i>Cuál es esa biblioteca, la de dónde?</i>-</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>P12.E5: la de los salones comunales, uno va a un salón comunal y le pregunta y dicen ahí si mejoraron un escaparate y 200 libros y usted va y mira y eso está por allá atrás mohoseándose y nadie los presta,</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>

<p>P12.E1. No prestan los libros tampoco porque los dan en comodato y al año los recogen y si usted llega a perder un libro le cobran una multa y entonces llegan y reciben los libros en cajas y las cinco cajas las arruman en un rincón para que nada les vaya a pasar.</p>	<p>RECURSOS EN TODOS LOS FORMATOS</p>
<p>AGR GRATUIDAD DE LOS SERVICIO</p>	
<p>P7A.E5, La biblioteca tiene que volverse un producto...hey porqué no vas a la biblioteca y escuchas reguetón que eso está a la moda, si tu entras a una biblioteca y ves diez chinos escuchando reguetón, se vuelve un ambiente mucho más loable para todo el resto del pueblo, entonces esos chinos pueden estar en una cabina cada uno escuchando reguetón y tú ves la biblioteca llena y tú ves la biblioteca llena te llama la atención y empiezas a entrar, es algo gratis y está de moda, es volverlo una moda</p>	<p>GRATUIDAD</p>
<p>P7A.E9. A parte de todo lo que han dicho, también me gustaría que la biblioteca pública tuviera talleres para personas mayores de edad, personas de la tercera edad ya que se distraen con esta clase de talleres, así sean que sean remunerados, hay pueblos donde en las bibliotecas públicas tienen los convenios con el Sena y dictan diversas clases de talleres y cursos y actualizaciones.</p>	<p>GRATUIDAD</p>
<p>P11A.E16: yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños lo que decían ellos pues a veces es fácil el Internet pero no todo el mundo tenemos los recursos económicos que decía Gustavo, no todo mundo tenemos la facilidad de irnos a meter al Internet así sea muy económico pues preferimos ir a la biblioteca que es todo el servicio completo,</p>	<p>GRATUIDAD</p>
<p>6A.E14 entonces si una biblioteca pública le brinda esa oportunidad a una persona de bajos recursos para que ellos vayan a investigar, vayan adquiriendo conocimientos eso es productivo tanto para la localidad como para la ciudad porque vamos a ir creciendo tanto en el desarrollo intelectual como económico</p>	<p>GRATUIDAD</p>
<p>RTF RECURSOSO EN TODOS LOS FORMATOS</p>	
<p>P2.E5 ah porque en la biblioteca también encuentro archivos de música, de instrumentos de todo eso, no sabía una vez que había todo eso y averigüé y si allá también hay videos y hay CD's entonces si uno quiere que le coloque la V sinfonía de Beethoven o cualquier tipo de música uno lo pide y me encierro y escucho la música</p>	<p>FORMATO AUDIOVISUAL</p>

<p>P4.E5 pero no encuentra una ayuda de un guía que diga vea aquí usted encuentra usted libros para aprender el abecedario estos libros son los que de pronto le servirían a su hijo, hay una ayudas pedagógicas que no solo en la biblioteca uno no debería encontrar solo libros, debería encontrar juegos didácticos, debería encontrar videos, o sea videos que, no buscar videos, sino que le ofrezcan el video, mire acá está este video y también tenemos este, hay este DC, hay este DVD, yo creo que se han quedado cortas en ofrecer más servicios, o sea la biblioteca se ha venido quedando atrás,</p>	<p>FORMATOS AUDIOVISUAL</p>
<p>P7A.E4, o sea para que todo el mundo la usara debería de ser tomada un poquito más divertida, como decir así, por ejemplo tener, tener no solo libros, sería por ejemplo, tener personas que hagan charlas, personas que expliquen los libros y por ejemplo sacar videos todo eso</p>	<p>FORMATO AUDIOVISUAL</p>
<p>P7A.E5., nosotros tenemos un problema en el Barrio, que nos donaron una biblioteca y lo que le donan a uno es lo que ya no les sirve en otras partes, entonces allá nos donaron una biblioteca de unos libros de un señor que tenía una biblioteca de unos libros amarillos de lo viejos, de temas eee, por ejemplo hablaban de la pobreza en Bogotá, pero son libros de 1950, entonces no son actualizado, llegaron unos libros nuevos, pero esos libros viejos no le dan espacio a los libros nuevos, no llegaron con su estante ni nada de eso.</p>	<p>OBSOLECENCIA</p>
<p>P7. E1 pero adecuada a la gente que vive acá, o sea, si yo tengo conocimiento general, sí, pero debo tener también conocimiento particular, que no sea tampoco, solo del libro, biblio – teca, que sea archivo de libros pero que se actualice, se modernice con la actualidad, que haya videoteca, que hayan escuelas de teatro,</p>	<p>FORMATO AUDIOVISUAL</p>
<p>P8.E3: O sea la información siempre va a ser la misma pero lo que pasa es que uno se aburre, por ejemplo leyendo la historia del descubrimiento, que fue tal camino y todo eso, siempre va a ser la misma, pero lo que pasa es que aburre. por ejemplo la historia de Dios, de, de Jesús, antes era biblia, una biblia inmensa, ahora están sacando películas para ver la historia,</p>	<p>FORMATO AUDIOVISUAL</p>
<p>P8.E4; Pero yo pienso que las bibliotecas si han evolucionado, porque pues yo pienso que si hubiera el video de todo, pues entonces pues quién va a leer. Me parecería bobo leer pues si ya tengo el video pues entonces, pues se cambiaría un poquito la esencia.</p>	<p>FORMATO AUDIOVISUAL</p>

P8.E5, Es lo que yo le decía, la imagen sobre el papel, la imagen sobre el papel, la gente de antes sentía la pasión por tocar una hoja, el olor que producen los libros, a los chicos se les perdió eso, el olor que produce un libro viejo, de todas formas, puede oler a moho, pero cuando lo abres y lees una frase que te impresiona, haces, que rico que huele este libro, si, en cambio ahora todo te lo presentan así, y tu quedas tras una pantalla y qué, o sea, si lo mismo que el Internet, si uno va busca en Internet, pero es tras una pantalla ves todo pero es una pantalla luminosa que te cansa te cansa, tu lees un libro y te sientes feliz..	OBSOLECENCIA
P9.E1, El Internet es un sitio amable siempre va a ser amable, tú de Google siempre escribes música te salen cien mil. En cambio tú vas a la biblioteca, y dices no es que vengo a buscar música y te sacan libros de hace treinta años, si 40 años,	OBSOLECENCIA
P12.E5: Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atiende, si, son libros que no, que son obsoletos....- <i>Cuál es esa biblioteca, la de dónde?</i> -	OBSOLECENCIA
P12.E5: la de los salones comunales, uno va a un salón comunal y le pregunta y dicen ahí si mejoraron un escaparate y 200 libros y usted va y mira y eso está por allá atrás mohoseándose y nadie los presta,	OBSOLECENCIA
P12.E1. No prestan los libros tampoco porque los dan en comodato y al año los recogen y si usted llega a perder un libro le cobran una multa y entonces llegan y reciben los libros en cajas y las cinco cajas las arruman en un rincón para que nada les vaya a pasar.	OBSOLECENCIA
INC INCLUSION	
6A.E14 porque hay muchas personas que de pronto no saben leer y si tienen la oportunidad de asistir a una biblioteca de estas y puedan adquirir esos conocimientos de aprender a leer van a obtener un mejor trabajo y así poder tener una mejor calidad de vida.	ALFABETIZACION
P8.E11: pues los servicios que tiene que tener una biblioteca <i>-publica-</i> si publica, además pues yo conozco gente que quisiera ir a una biblioteca pero no sabe leer, que tenga alguien que les lea que les enseñe.	ALFABETIZACION
P8.E15: pues como dijo Lida, que sea un lugar acogedor, que uno se sienta cómodo al estar leyendo y como dice Andrés hay personas que quieren leer pero no saben entonces que les tenga una persona que les lea y todo eso.	ALFABETIZACION
P7A.E4 Bueno ponemos a un niño, una ama de casa y por ejemplo un vago de la calle qué va a ir a hacer en una biblioteca, // a biblioteca no es para todas las personas, o sea de que pueden entrar puede, pero no es para todas, por ejemplo hay personas que no entran porque a veces no tienen conocimientos	EXCLUSION

pero hay otras personas que entran pero no saben qué es, ves entonces la biblioteca no es para todas las personas	
AFV ACCESIBILIDAD FISICA Y VIRTUAL	
P1 E1, yo creo que lo esencial de una biblioteca pública es que está abierta al público, el nombre lo dice eso es fundamental, cualquier persona puede acceder a la información, la diferencia de las bibliotecas pues de las universidades.....	ABIERTA PARA TODOS
E5: Biblioteca pública pues, como decía el compañero, abierto al público, se supone que son financiadas por el estado o hay algunas privadas que abren su servicio al público,	ABIERTA PARA TODOS
P1.E5pues lo importante de esto es que tiene acceso a toda la comunidad, no solo los estudiantes, sino la gente en general, estudiados o no estudiados para que averigüen sobre temas y	ABIERTA PARA TODOS
P1.E8. Es un sitio del gobierno donde puede ir toda persona a hacer tareas o buscar una cosa que necesite.	ABIERTA PARA TODOS
P1.E10Puede entrar diversa gente y pueden alquilar libros.	ABIERTA PARA TODOS
P1.E17: pues yo pienso que la biblioteca pública como su nombre lo dice público puede entrar todo mundo, porque hay bibliotecas en las cuales no puede acceder todo mundo // primero puede entrar todo mundo porque son públicas hay bibliotecas en las que no	ABIERTA PARA TODOS
P3.E3. cualquier persona tiene acceso por ser pública, porque, por ejemplo en la biblioteca pública se usa demasiado los estudiantes y universitarios ya que en ese espacio estudiantes secundarios y universitarios,	ABIERTA PARA TODOS
P3.E17: yo creo que todo el mundo lo que pasa es que de pronto hasta ahora me entero	ABIERTA PARA TODOS
P5A.E10. No, me acompañan mis padres o mis amigos o vamos del colegio.	FORMA DE ACCESAR
P5A.E7. No, yo generalmente voy con alguien siempre en consulta, como nosotros estamos siempre en este movimiento de recuperación cultural, entonces estamos motivando realmente que vuelva a reaparecer.	FORMA DE ACCESAR
P5A.E9. Yo por lo general voy solo, pero a veces da la casualidad que yo voy solo a una biblioteca y me encuentro con un conocido y compartimos ideas. –es <i>normal</i> eso?- Si claro. Casi siempre se da.. Es decir casi siempre se encuentra uno con un conocido y se comparten ideas.	FORMA DE ACCESAR

P5A.E13. Normalmente solo	FORMA DE ACCESAR
P2.E8 pero por lo menos uno que vive lejos de una biblioteca, le queda a uno más cerquita ir a la esquina a el internet y se busca lo que usted quiera.	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P6.E6. Para evitar los viajes hasta el centro, a las otras bibliotecas entonces se economizan los pasajes, están más cerca de la casa...	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P6.E8. Pues la biblioteca siempre ha sido para un solo termino, para investigar y para informarse de cosas que se necesitan saber.. y que mejor que se haga una cerca al barrio de uno.	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P6.E9. En el barrio sirve como una alternativa, para no dirigirse uno a otros barrios o a otros sitios que siempre que los trancones, que a veces uno tiene el tiempo medido o cualquier cuestión o que necesite uno algo de urgencia, entonces para no ir hasta el centro a la biblioteca nacional o a la Luis ángel entonces tiene una cerca como alternativa.	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P7A.E1. Aquí lo que pasa es que los libros actualizados y la información actualizada, usted tiene que coger un bus e irse a una biblioteca especializada o un sitio central, y resulta que a donde está la falta de conocimiento, donde está la ignorancia, donde se necesita el libro está en las afueras y muchas veces los muchachos no tienen ni para ir a la biblioteca, no tienen ni para el bus, entonces yo creo que deberían acercarla a los barrios.	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P7A.E9 ...Eso me parece a mí muy importante en una biblioteca, sobre todo en un barrio porque con el fin de que la gente que no tenga facilidad de ir al Sena de Mata Tigres, por poner un ejemplo, porque queda retirado, por los trancones por que tiene el tiempo medido,	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P7A.E16 entonces pues esa seria excepcional porque es que estamos muy lejos, realmente transporte, tiempo y lo que decía Lida es falta de tiempo y es que a uno no le queda tiempo para nada, o sea de irse a una biblioteca e investigar,	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P12.E3: La Victoria y la de... solo la de la Victoria.	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P12.E5: Biblioteca Pública la de la Victoria, las otras son bibliotecas que hay en salones comunales, que no abre, no abren, porque por ejemplo, no hay nadie quien la atienda, si, son libros que no, que son obsoletos....- <i>Cuál es esa biblioteca, la de dónde?</i> -	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P12.E5: la de los salones comunales, uno va a un salón comunal y le pregunta y dicen ahí si mejoraron un escaparate y 200 libros y usted va y mira y eso está por allá atrás mohoseándose y nadie los presta,	LOCALIZACION ESTRATEGICA
P1.E13: para mí una biblioteca es pues un sitio al que uno puede ingresar libremente ahora las bibliotecas están mucho mejor equipadas	RESTRICCIONES

P2.E3: Pues porque es más asequible, o sea, puede ir cualquier persona, pues, o sea las conocidas pues uno tiene más asequibilidad a ellas a ir a una biblioteca pública a diferencia....	RESTRICCIONES
P2.E9. Más que todo para consultar y por qué hay muchas facilidades para ingresar a esas bibliotecas públicas, si bien es cierto usted dijo que también hay bibliotecas privadas, universitarias, toda clase de bibliotecas... es que como no todas la bibliotecas tienen los mismos reglamentos entonces , un ejemplo ya que tocamos este tema, un ejemplo no es lo mismo ir a la biblioteca Luis Ángel Arango que a la biblioteca nacional;	RESTRICCIONES
UBP USUARIOS DE LA BIBLIOTECA PUBLICA	
P7.E3 y no solo a los estudiantes también a las amas de casa, y pues a toda la gente que vive en la comunidad, que no sea enfocada solo hacia los estudiantes, pero pues que sepan cómo ofrecer los servicios que se prestan.	MISIONALES
P11A.E12: yo pienso que los que más se benefician son los estudiantes, obviamente que son los que más las usan, por las tareas, por ese motivo, pero también los abuelitos, a ellos también les gusta leer mucho y los que tienen oportunidad y el interés, el ánimo de ir, pegarse el viajecito también la saben aprovechar muy bien, son las dos comunidades que tengo que más se beneficiarían de una biblioteca, obviamente que a todos nos sirve bastante... y los niños, los niños que son los que más ... las bibliotecas ahorita también le ofrecen cuentos infantiles que las rondas...	TRADICIONALES
P1.E9. La biblioteca pública es un ente del estado donde van toda clase de personas como estudiantes, como universitarios y personas que quieren conocer la biblioteca con el fin de ir a hacer diversas clases de investigaciones, consultas y	TRADICIONALES
P4.E1, realmente lo que yo decía anteriormente, eso se volvió simplemente de estudiantes, o sea, uno nunca ve a una ama de casa llegando allá a la biblioteca pública a buscar cómo se hace una receta, sabiendo que perfectamente lo puede encontrar, perfectamente puede encontrar el tema, uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son súper completas,	TRADICIONALES/MISIONALES
P3.E1: Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, // yo creo que lo más importante de eso, es que eso se volvió de estudiantes, de algunos de universidad, los muchachos del colegio, si dejó de ser de las personas del común, por qué? , porque el Internet, cambió realmente la perspectiva del mundo.	
P3.E6. Pues más que todos los estudiantes, pero toda persona que esté interesada en el conocimiento.	TRADICIONALES

ANEXO 6 CATEGORIA CAPITAL SOCIAL. Fase 2

CATEGORIA CAPITAL SOCIAL. Subcategorías y códigos analíticos

	CODIGOS ANALITICOS
FER. FACILIDAD DE ESPACIOS Y RECURSOS	
P5A.E7 es decir hace poco estuve en el foro del circulo de palabra del municipio? En la Virgilio barco	REUNIONES
6A.E17 pero si he ido a la Virgilio y es espectacular no simplemente es para investigar, porque allá hemos ido a reuniones, hemos ido a convenciones, entonces si sería importante para este sector ya que suba es muy grande, si tuviésemos no que vamos a hacer una obra de teatro, o una danza o van a dar un taller de tal cosa, para uno le despierta el interés de ir a ver, no conozco la de suba pero pues por lo que dicen y por lo que se escucha es como para ir a investigar. Entonces sería chévere una grande y en este sector que este sector es muy grande.	REUNIONES
6A.E17una biblioteca ejemplo como la Virgilio, donde se podría, inclusive para el sector hacer reuniones, convocar gente para cualquier cosa, o ejemplo para también una obra de teatro, sería muy importante muy interesante, ahí nos estamos culturizando y seria pues chévere una biblioteca espectacular aquí...	REUNIONES
VCN. VALORES, CREENCIAS Y NORMAS	
P6.E11: pues yo creo que le serviría a esta comunidad para que los jóvenes o personas se culturicen un poco y pues no se...no hagan lo que hacen... pues tener cultura...que uno no debe votar las cosas...las papeletas al piso o algo así,	NORMAS
P7.E3, Pues no comparto lo que dice el señor, que de pronto tendría que haber una sala para fumadores o que venga acá y venga y lea porque pues sería como contagiar a los demás, de una u otra forma, pues no sé, porque uno ve hacer lo que hacen, pero pues sería como una forma muy abierta y de pronto si va un niño no es el mejor ejemplo, ir a una biblioteca a ver como fumar y después....pues no... ,	NORMAS
P14.E9. En muchos aspectos, más que todo por urbanidad, por cortesía. Si claro que me ha cambiado en eso la biblioteca publica	NORMAS

P6.E1, lo mismo se vuelve una biblioteca, la biblioteca no es solo el libro, la biblioteca son las personas que asisten a ella y obtienen conocimientos de ella misma, entonces si no manejara programas de, los chinos de 16, 17 de 18 años ¡hey! que estás en la calle, que estás fumando droga, listo, puedes fumar droga afuera y vienes y te lees un libro , entonces una buena forma de cambiar la mentalidad, nooo, -	VALORES
P6.E1, Cuando uno empieza a darse cuenta que el mundo es más grande que el círculo en donde estamos metidos, porque eso es lo más importante de las bibliotecas, que simplemente lo sacan a uno de ese círculo, porque comúnmente la juventud está metida en ese círculo del barrio Bello Horizonte, o del barrio Country, o del barrio Guacamayas o del Barrio la Victoria, la gente está metida en un círculo, si tú te das cuenta más allá de la esquina, a la casa a las esquinas, de la casa a la esquina, del colegio a la esquina, entonces si uno va ir a una biblioteca, y le dice bueno si usted es vicioso usted es todo lo que quiera, pero vaya, léase un libro en vez de quedarse descubre que África tiene 200 kilómetros de selva virgen...	VALORES
PPE. PROPICIAR PUNTOS DE ENCUENTRO	
6A.E12: si no tuviéramos bibliotecas no tendríamos oportunidad de conocer algo nuevo, a veces una biblioteca también puede ser acogedora, un sitio de reunión con los amigos,	crear relaciones
P9.E1, Mientras estás sacando el artículo de Internet estás hablando con tu mejor amiga,	crear relaciones
P15.E1: Yo digo que sí, inclusive lo utilizan los chicos y las chicas para ir aaa, los novios para ir a charlar y están leyendo un libro y están ahí, o están viendo un video, están ahí.	crear relaciones
P15.E7. Para nosotros, para mi desde ya es un sitio de conocimiento, es un sitio donde se puede departir, se pueden hacer amistades, entonces hay mucha gente donde encontraron los novios y ahora son un matrimonio, de manera es un lugar de encuentro.	crear relaciones
P15.E17: si lo que yo decía, cuando tenía que hacer un trabajo, donde más, entonces encontrémonos en la biblioteca... entonces llegaba una a la biblioteca y en la biblioteca encontraba uno más personas de otra ciudad de otro lado, entonces ya uno como que, de pronto estaban investigando lo mismo... pues es un encuentro, intercala uno conocimiento, intercala cosas. Es un sitio de encuentro. Yo si estoy de acuerdo.	crear relaciones
P5A.E9. Yo por lo general voy solo, pero a veces da la casualidad que yo voy solo a una biblioteca y me encuentro con un conocido y compartimos ideas. –es normal eso?- Si claro. Casi siempre se da... Es decir casi siempre se encuentra uno con un conocido y se comparten ideas.	crear relaciones

<p>P9.E5 últimamente yo iba a la biblioteca, porque crearon unos espacios, para que los muchachos fueran y se reunieran en una mesa de trabajo 4, 5 o 6 a hacer un proyecto. O hablar de un tema y uno hacer su trabajo de universidad y no iba a consultar libros, yo iba como a un espacio para hacer trabajos</p>	<p>crear relaciones</p>
<p>P6.E7. La biblioteca aparte de ser un sitio de conocimiento es un sitio de socialización de integración de toda la comunidad, al desarrollo intelectual y las necesidades del país y del mundo, porque es que ahí uno lo que aprende o lo que proyecta no es para uno solo.. El hombre no está para vivir solo, el hombre esta para vivir en sociedad....</p>	<p>Lo individual y lo social</p>
<p>P15.E3. Como los centros comerciales a los centros comerciales les encanta ir a las personas como, famosamente se dice a vitrinear, uno no tiene plata para comprar pero le encanta ir a vitrinear.</p>	<p>lo individual y lo social</p>
<p>P15.E9. Para que vea usted que por lo menos los niños que salen del colegio... y buenos que nos vamos a encontrar en la biblioteca para hacer tal tarea...</p>	<p>Lo individual y lo social</p>
<p>P15.E7. Son sitios de socialización también, porque yo encuentro por ejemplo un concierto, un recital de poesía, uno generalmente, eso es muy recurrente y por ejemplo usted va a Europa y la gente que siempre tiene como habitáculo las bibliotecas, son gente.... Y de compartir, es el común de la gente, esa parte es importante y pues yo estuve en Berlín y allá la biblioteca y nosotros nos encontrábamos partes de España y franceses pero encaminados en lo mismo.</p>	<p>Lo individual y lo social</p>
<p>P15.E16: hoy en día, lo que yo analizo, es que la gente es como muy apática, como muy metida en sí misma. -<i>muy individual?</i>- si muy individual, la gente no se presta como antes, la gente adulta era como más abierta, hoy en día no los muchachos son como muy metidos en sí mismos, como muy apáticos, como que uno no les pregunta, contestan como que no moleste más... eso incide para que no sea un encuentro sino que cada uno va a lo que va y si tú te puedes defender y si pides una ayuda y ya, si entendiste bien si no de malas. Entonces uno más bien se dirige como tal a la persona de la biblioteca y no a los que están en la mesa por que cada uno está metido en su cuento.</p>	<p>Lo individual y lo social</p>
<p>P15.E14 pero entonces hoy en día por las mismas circunstancias que se están viviendo en la ciudad y en el mundo que tantas personas inescrupulosas se acercan a una persona en busca de una ayuda con otra intención, por hacerle mal, robarlo en fin. Como también decía Lida, como punto de encuentro ya sea para un trabajo, por determinado tema, por una tarea que tengan que hacer en la universidad, el colegio, entonces ahí se puede tomar como un punto de encuentro, pero ya por que las personas determinen encontrarse allá, no creo.</p>	<p>Lo individual y lo social</p>

P15.E12: viéndolo desde otro punto de vista también puede ser un punto de encuentro cultural, las personas con similares intereses se encuentran en la biblioteca.	Lo individual y lo social
P15.E12: y pues muchas veces dejando uno a tras la desconfianza en la gente, puede incluso uno conocer mucha gente que le interese lo mismo que me interesa a mí. De ese modo si podría ser un punto de encuentro.	lo individual y lo social
P15.E3: Como punto de encuentro, no, me parece que, nooo, pues un punto de encuentra pues uno va como por el trabajo y ya, pero como por sociabilidad no.	No se propicia
P15.E8. Pues a mí no me suena, porque siempre que me voy a encontrar con mis amigos me voy a encontrar allá a la cantina. Menos en una biblioteca.	no se propicia
P15.E6. No a mí me parece que cada cual va a lo que va - <i>fíjense que al principio decían que era un sitio como de reunión, de encontrarse-</i>	no se propicia
P15.E6. De verse por casualidad no punto de encuentro. Es por casualidad que se encuentran, no es un lugar con ese propósito, por que como usted dice hay otros sitios para encontrarse con las amistades y ahí cada cual va en su cuento	No se propicia
P15.E12: que sea un punto de encuentro hasta donde uno lo quiera volver punto de encuentro, si es determinado si usted se pone de acuerdo con ciertas personas, es un trabajo grupal todos estamos interesados en lo mismo, entonces no vemos allá siempre, pero lo que dice Cecilia también es cierto, el que no se conoce con la otra persona y ahorita que el mundo nos obliga a ser tan apáticos, a desconfiar de la gente, ha no, no le hablo, entonces cada uno en su cuento y ya, los que van conmigo van conmigo y el resto aparte. <i>Se dice que la BP es un punto de encuentro de la comunidad ¿tú crees que eso es cierto?</i> No	No se propicia
P15.E14: yo pienso que de pronto puede ser un punto de encuentro desde el punto de vista que se quiera mirar, porque es un punto de encuentro por que varias personas quedaron de acuerdo en encontrarse en ese punto,	punto de referencia
P15.E13: en las bibliotecas públicas aquí de Bogotá, en las grandes yo creo por ejemplo la Virgilio Barco son un punto de encuentro no solo para ir a estudiar, yo he visto ahí que la gente se reúnen en los alrededores, como es muy bonito, hacen grupos. Cualquier evento, cualquier cosa allá se puede reunir la gente. En Tintal también hacen eventos afuera de la biblioteca y en los alrededores entonces no solamente para ir a adquirir conocimientos.	punto de referencia

ANEXO 7 CATEGORIA DESARROLLO HUMANO. Fase 2

CATEGORIA DESARROLLO HUMANO. Subcategorías y códigos analíticos

CUL . RECUPERACION Y PROMOCION DE LA CULTURA LOCAL	CODIGOS ANALITICOS
P8.E1 exposición de los grafiteros de aquí, de ciudad Bolívar, ee bailes de la zona andina, de las señoras, de las abuelitas, aquí de la localidad de Guata, conferencia de cómo hacer diferentes personajes de la vida pública que llega y hablan y dicen pues bueno	desarrollo cultural local
P9.E7. Porque en ninguna biblioteca se puede taquiar tabaco? si hay estos círculos a campo abierto nosotros los abuelos taquiamos tabaco. pero en ninguna de las bibliotecas públicas se puede hacer eso.	desarrollo cultural local
P6.E3. Para una comunidad, pues serviría, pues, como para fomentar si una comunidad se acerca y se supone que debe haber una información pues acerca como de la localidad, reprocesando que se dice, pero pues que nosotros no usamos, ni averiguamos donde vivimos, o sea, debería servir para eso	historia local
P6.E3, para documentarse pues de lo que uno necesita, para buscar información pues a cerca de pronto de esta localidad, porque ¿qué queda acá?	historia local
P7.E5. Pienso que la biblioteca pública, se debería utilizar, como parte integral de la formación, no solo del estudiante sino de la comunidad, como decía aquí Sandra, si hay biblioteca pública en la localidad, de lo primero que uno debería preocuparse es de que la gente esté enterada de cómo surgió esta localidad, por ejemplo aquí en la localidad cuarta, San Cristóbal, deberíamos saber que nosotros somos barrio de inmigrantes, inmigrantes, boyacenses, tolimenses, de todo el país, últimamente somos barrios de desplazados, porque están llegando gente de desplazados de todo el país, de Tumaco, de por allá de donde uno menos se imagina,	historia local
P7.E1 La gente aquí es pluricultural, usted en una misma cuadra encuentra, una familia costeña, está la familia boyacense, están los tolimenses, están los santandereanos, tenemos una pequeña Colombia en una cuadra, entonces yo pienso que la biblioteca debe ser pluricultural,	integracion cultural

P1.E9 y eso llama la atención a la gente con el fin la gente ir adquiriendo muchas clases de cultura y también se hace con el fin de comparar la cultura nuestra con la cultura de otros países; las culturas actuales con las culturas antiguas, por ejemplo lo que se estaba hablando hace algunos momentos, de la cultura de los mayas, de Alejandría.. esa la cultura Alejandría, pues en si casi todas las culturas tienen algo en común y a pesar de que tienen algo en común, también tienen sus diferencias.	mediación cultural
P7. E1 pero adecuada a la gente que vive acá, o sea, si yo tengo conocimiento general, sí, pero debo tener también conocimiento particular, que no sea tampoco, solo del libro, biblio – teca, que sea archivo de libros pero que se actualice, se modernice con la actualidad, que haya videoteca, que hayan escuelas de teatro,	mediación cultural
E6. Los talleres me parecen muy importantes, sobre todo para lo que usted estaba hablando antes de las culturas indígenas de ese tesoro que tenemos ahí quieto, entonces darlo a conocer a toda la comunidad, hacer talleres sobre eso.	mediación cultural
P11A.E7. Bueno en el caso mío si, por mi trabajo con las comunidades sí. Porque nosotros citamos comunidad muisca, comunidad tugu y las citamos allí y hacemos los coros también-	mediación cultural
P15.E7. Aunque yo lo veo desde otro ángulo pues como estoy tan metido en la cultura, hace falta, porque es que la enseñanza para nuestros niños era lúdica no era estrictamente con un patrón severo y metido en 4 paredes, no si no que era a campo traviesa pero si encontrábamos que por ejemplo el pata-pata o la rayuela es el conocimiento de las matemáticas del muisca y era bueno que se conociera otra vez ese compendio e instaurarlos en bibliotecas pero en el piso jugando, porque así era como nos enseñaban a nosotros. Por ejemplo que es el turmequé, entonces tener ese conocimiento qué es realmente el turmequé? Y	mediación cultural
CON. MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA	
P14.E9. En muchos aspectos, más que todo por urbanidad, por cortesía. Si claro que me ha cambiado en eso la biblioteca publica	desarrollo individual
P14.E16: si claro, como decía yo me voy más atrás, cuando yo necesitaba investigar no había Internet, pues que hacíamos vámonos para la biblioteca, claro muchísimo, para crecer intelectualmente muchísimo, si yo me voy y retrocedo hacia atrás a mí me sirvió muchísimo.	desarrollo individual

P14.E12: a mí me ha servido para aprender cosas nuevas, muchas cosas que a veces uno no tenía ni idea que sucedían, me ha servido para incentivarle la lectura a mi hija, ella es de las que piden que le lean, porque le parece agradable estar en una biblioteca viendo tantos libros con dibujitos, con cositas entonces a mí me ha servido, en mi vida me ha ayudado para eso, para darle una semillita de lectura a mi hija.	desarrollo individual
P14.E13: pues culturalmente si me ha cambiado bastante, igual allá en el colegio las investigaciones y todo he hecho por allá algunos cursos que tocaba ir a averiguar entonces yo creo que a nivel personal si me ha mejorado, me ha servido mucho la biblioteca.	desarrollo individual
P14.E17 <i>Entrevistador. Entonces tú usas la biblioteca como parte de actualización de tu trabajo...</i> De mi trabajo y para deses-tresarme, para leer, para todo, me gusta la yoga, me gusta todo eso entonces veo.	desarrollo individual
6A.E14 entonces si una biblioteca pública le brinda esa oportunidad a una persona de bajos recursos para que ellos vayan a investigar, vayan adquiriendo conocimientos eso es productivo tanto para la localidad como para la ciudad porque vamos a ir creciendo tanto en el desarrollo intelectual como económico	En lo económico y laboral
P14.E17: a mí ahora en el momento también me sirve porque me gusta leer, no tengo la economía para andar comprando las revistas de la moda y todo entonces voy y me actualiza, me encanta porque yo trabajo en mi medio de confección entonces yo me voy para la biblioteca y allá consigo desde el periódico del día hasta las revistas, todas las revistas del mes, entonces yo...	En lo económico y laboral
P14.E7. En todo, en todo porque yo creo que fui una de las personas que más desprotegido estuve en la niñez y para mí el único abrigo era la biblioteca y abierta al conocimiento, porque era difícil en mi época, en un hogar humilde tener un estudio continuado, entonces básicamente yo hice hasta tercero de primaria lo normal, pero yo llegaba también a trabajar, pero en ese lapso yo me iba a estudiar a las bibliotecas, entonces ahí encontré caminos, a la par de muchos oficios, por eso yo desarrolle pues ciertas capacidades como es la terapia física, la terapia ocupacional	En lo económico y laboral
P14. E17 Miro y como crecimiento personal, crecimiento económico y laboral en mi campo de trabajo, lo hago y estoy como al tanto en mi trabajo	En lo económico y laboral
P14.E3. Pues ahí, lo digo por otras personas, pero por mí, pero a mí la verdad no me ha cambiado en nada.	experiencia intrascendente

P14.E8. No en ninguno	experiencia intrascendente
P14.E14: no porque no he asistido,	experiencia intrascendente
P14.E5: Me ha ayudado, no me ha cambiado, me ha complementado, no me ha cambiado nada, porque yo digo que los conocimientos le ayudan es a uno a formarse, si, y como a ver un espacio de pronto de pensar en qué hacer en el tiempo libre, o sea a veces estoy desprogramado, quería ir a ver futbol y no pude ir, quería hacer deporte y no pude ir, tengo un tiempo y me voy a la BLAA, a buscar un libro.	la formación
P14.E1, eeeh si, un día leyendo un libro de filosofía, estaba leyendo un libro precisamente de la segunda guerra mundial, yo vivo apasionado por ese tema. Estaba leyendo un libro de filosofía en la Luis ángel Arango, salí de la universidad superdespachado aburrido de mi profesión mamado no quería volver a esa universidad para nada, y un día leí un libro y en ese libro de filosofía salía precisamente un cuento que decía que primero está la paciencia que la vocación que es más importante, cambió tanto mi vida que yo estudie derecho y ahora soy mecánico.	la formación
EDU. APOYO A LA EDUCACION FORMAL E INFORMAL	
P6.E1 si cogiéramos a los alumnos de los colegios y vamos a ir todos a la biblioteca y vamos a tener que sacar un libro y	Obligatoriedad
P6.E1. Ahí es cuando uno empieza a rozar con el problema social, del problema de la educación, el problema de la educación aquí en Colombia es supremamente grande, pues la educación comienza desde casa, la educación es paupérrima, luego pasa a un colegio donde no se les incita tener conocimientos, ahí, realmente aquí las bibliotecas públicas en esta zona, yo las vengo viendo como que se quedan solo en proyecto, los muchachos de ahora no piensan en eso, en leer en ese cuento, igual la televisión, la música, todo eso resultó reemplazando las necesidades de leer,	Obligatoriedad
P8.E3 no igual pues sería como en el colegio, o sea que a los niños desde chiquitos o sea los obliguen como que sea obligatorio en el colegio porque uno funciona generalmente.	Obligatoriedad

P11A.E14: yo también estoy de acuerdo con Lida, porque los que más se benefician son la comunidad estudiantil. Por qué motivo, porque pues a ellos de una u otra forma los llevan de manera masiva a estos sitios ya sea salidas pedagógicas que hacen, entonces con respecto a esto pues para mí los que más se benefician son la comunidad estudiantil.	Obligatoriedad
P1.E4, Es un lugar para averiguar datos que usted quiera por ejemplo de estudio, medios de averiguación,	Consulta
P1.E11: pues para mí una biblioteca pública es donde podemos ir a investigar sobre diferentes temas de cualquier materia	Consulta
P2.E13: para investigar sobre cualquier materia	consulta
P2.E14: una biblioteca pública pues la utilizamos como un espacio de adquirir nuevos conocimientos de determinado tema que la persona quiera hacer una investigación o afianzar más sus conocimientos.	Consulta
P3.E9. Pues más que todo la biblioteca pública pues principalmente los estudiantes y todas las personas que les llame la atención hacer las respectivas clases de investigaciones consultas, tanto estudiantes como profesionales y gente que quiera superarse para un mejor mañana.	Consulta
P3.E12 El hecho de que solamente los estudiantes sean los que más la frecuenten porque es a quienes les ponen tareas quienes tienen que investigar no significa que solamente ellos la tienen que usar.	Consulta
P3B.E9. Yo para repasar todo lo que vi durante mi carrera y las actualizaciones... si bien es cierto en el derecho tiene uno que estar actualizado... Los códigos los modifican.... El código penal..... para hacer una comparación entre el sistema actual y el anterior....	Consulta
P9.E5, Yo iba a, o sea yo iba a la biblioteca, porque necesitaba un espacio tranquilo, para hacer todos los trabajos de universidad, y la en la casa a veces uno se distrae mucho y no enfoca su atención.	Consulta
P1.E15: para... ósea para investigar no sé, sobre pues ya tenemos ventajas de Internet pero es mejor un libro ósea Internet también sirve pero en la biblioteca se puede investigar	Consulta
P3.E11: Pues la utilizan los estudiantes y pues la gente que quiere leer pero la mayoría son estudiantes.	lectura

P3B.E10. Pues yo más que todo la utilizo es para investigar para presentar trabajos en mi colegio, pero más que todo también voy es a leer libros a ver que me interesa más, la utilizo también para investigar y a veces voy también para visitarla pero no hago mas	lectura
P6.E1 ... sacar un libro y nos lo vamos a leer, el hombre saca tal libro, pero igual la pereza de los estudiantes y la pereza de los mismos maestros, le quita el valor y el poder que tiene el libro. //	lectura
P7A.E10. La idea, me la imagino que tenga como una sección para niños pequeños para que los enseñen a leer muchos que no los ha metido a un colegio, para que les vayan a estimular para leer.	lectura
P11A.E17: y los que más digamos van son los colegios públicos, por que digamos lo colegios privados pues van, pero los colegios públicos son los que más en este año están metiéndoles mucho lo de leer, incluso a nosotros también, hay colegios ya que tienen su plan lector, casi en todos los colegios tienen esto, y en algunos colegios tienen su horario de lectura en algunos colegios lo están utilizando.	lectura
P1.E17y como dice Laura pues si es donde uno puede hacer toda clase de investigaciones, digamos si no encuentra lo que uno está buscando en un libro tiene la opción de buscarlo en otro	Múltiples recursos
P1.E17 tiene la guía de la persona que este atendiendo la biblioteca entonces pues si se facilita... Pues tiene muchísimas, pues igual hay en Internet si uno encuentra todo, pero en las bibliotecas, uno puede investigar con la guía de alguien o sea que si uno no puede ubicar una cosa le dicen no mire para otro lado o le sirve esto alguien le ayuda tiene una guía y para mí eso es una biblioteca pública.	Múltiples recursos
P1.E13 ahora hay Internet dentro de las mismas bibliotecas, se pueden investigar muchas muchísimas más cosas yo digo que una biblioteca son muy importantes en nuestra ciudad	múltiples recursos
P2.E12 para buscar un tema específico como...hay personas que les gustan los cómics por ejemplo	Múltiples recursos
P3B.E13: últimamente Para entrar a Internet para investigar algo y también la vez pasada saque unas fotocopias...que más...para que más la utilice?	Múltiples recursos

P7.E1 que haya un asesor y le diga a usted, usted qué quiere estudiar, o sea que recoja a los jóvenes de la escuela y los ayude a orientar de pronto profesionalmente, que les diga mire ustedes son, los de 11 a toda la gente de 11, le dicen bueno muchachos ustedes ya van a salir a engrosar las filas del desempleo ustedes saben presentar una entrevista?	Múltiples recursos
P7A.E14: pues yo primero que todo, tendrían que haber los diversos libros para uno ir a investigar sobre el tema que uno quiere, y también tendría que tener, así como la de acá de suba, o el Tintal, que tienen Internet, tienen computadores,	Múltiples recursos
P1.E10 También en una biblioteca uno puede entrar a diversas secciones donde hay para niños, para grandes y uno puede investigar.	Múltiples recursos
P1.E9. La biblioteca pública es un ente del estado donde van toda clase de personas como estudiantes, como universitarios y personas que quieren conocer la biblioteca con el fin de ir a hacer diversas clases de investigaciones, consultas y	Múltiples recursos
P2.E9 Pienso que el Internet es bueno, pero jamás es superado por la biblioteca, porque hay cubículos especiales, en estas bibliotecas, especialmente en la Luís Ángel Arango donde los profesionales van a hacer trabajos de investigación y proyectos de trabajos de libros	Múltiples recursos
P4.E1, realmente lo que yo decía anteriormente, eso se volvió simplemente de estudiantes, o sea, uno nunca ve a una ama de casa llegando allá a la biblioteca pública a buscar cómo se hace una receta, sabiendo que perfectamente lo puede encontrar, perfectamente puede encontrar el tema, uno puede encontrar cualquier tema en una biblioteca pública y más en las de ahora que son súper completas,	Múltiples recursos
P2.E10. Pues algunas personas buscan la biblioteca para ver el libro que necesitan, también para buscar información sobre trabajos que a uno le toca hacer,	tareas
P9.E5 últimamente yo iba a la biblioteca, porque crearon unos espacios, para que los muchachos fueran y se reunieran en una mesa de trabajo 4, 5 o 6 a hacer un proyecto. O hablar de un tema y uno hacer su trabajo de universidad y no iba a consultar libros, yo iba como a un espacio para hacer trabajos	tareas
P11A.E12: los estudiantes, yo pienso que los estudiantes son los que tienen más ese apoyo, de decir la puedo utilizar y me sirve bastante para mi estudio para mis tareas, para mis investigaciones... yo diría que son ellos	tareas

P17.E12: pues yo creo que la gente muchas veces deja de asistir por falta de tiempo, por que las personas que ya salimos del colegio o ya no estamos estudiando decimos “no pero a que voy a ir si ya no tengo nada que investigar” falta de interés de un tema específico, también falta de información sobre los servicios que puede ofrecer una biblioteca.	tareas
P1.E8. Es un sitio del gobierno donde puede ir toda persona a hacer tareas o buscar una cosa que necesite.	tareas
P13.E7. Yo estudio en la Virgilio barco...	tareas
P15.E9. Para que vea usted que por lo menos los niños que salen del colegio... y bueno que nos vamos a encontrar en la biblioteca para hacer tal tarea...	tareas
P15.E14: Como también decía Lida, como punto de encuentro ya sea para un trabajo, por determinado tema, por una tarea que tengan que hacer en la universidad, el colegio, entonces ahí se puede tomar como un punto de encuentro, pero ya por que las personas determinen encontrarse allá, no creo.	tareas
ESP. ESPARCIMIENTO	
P7A.E8. Me la imagino con libros y también que hayan talleres, yo escuche por televisión que en la biblioteca de allí del Tintal hay unos talleres que trabajan con plastilina, trabajan con cosas, y eso me parece muy bonito para los niños, entonces que no sean solamente para leer sino para aprender cosas.	actividades lúdicas
P8.E4, O sea lo de la pintura tiene que ser por ejemplo que una persona les enseñe a empezar.	actividades lúdicas
P8.E1, Es vender es vender un producto, que debería ser muy polifuncional la biblioteca, mezclando audio-visual, traer el arte, la pintura, crear espacios para que las personas lo hagan, o sea por ejemplo, lo que yo hablaba de un hipermercado, una híper biblioteca, que usted	actividades lúdicas
P8.E1, yo estoy hablando genéricamente, la estrategia que usted emplee, para por decir fortalecer la pintura, otra parte del deporte si yo tengo mi hijo y él tiene una inquietud de una escuela deportiva, o sea la biblioteca debería orientar a esos jóvenes,	actividades lúdicas

<p>P8.E1, pero si usted tiene un espacio grande por decir la sala de bellas artes de la biblioteca, o sea allá usted encuentra, un profesor de danzas, un tutor que le puede orientar, bueno a usted le gustan las danzas pero le gusta eee bueno autóctonas colombianas o le gusta el ballet, bien, y encuentra no el libro, sino encuentra la persona especializada que le va a decir, // vea o ahorita a los muchachos les gusta mucho el futbol, entonces una sala para ver los videos de futbol, de un partido que quiso ver, mi hijo por ejemplo le gustan los futbolistas de moda, que Ronaldinho, que Cristiano Ronaldo que, entonces cómo puede hacer esa jugada.....tiene potencial, entonces lo puede encarrilar en una escuela.</p>	<p>actividades lúdicas</p>
<p>P7A.E16 Entonces sería bueno algo cerquita y con todas las comodidades de todo, como la Virgilio barco, que tenga su Internet – teatro- esa tiene su teatro, de todo,...</p>	<p>comodidades y recursos</p>
<p>P2.E12 Para buscar un tema específico como...hay personas que les gustan los cómics por ejemplo</p>	<p>comodidades y recursos</p>
<p>P7A.E5 no creo que también la deberían utilizar para crear espacios por ejemplo la biblioteca debería tener una sala de juegos.</p>	<p>comodidades y recursos</p>
<p>P2.E12. Hay personas que la utilizan para distraerse</p>	<p>entretenimiento</p>
<p>P3.E12: Deberían usarla todo el mundo, ahorita las bibliotecas nos ofrecen demasiadas ventajas demasiadas opciones para utilizarlas // Nos ofrecen distracción diversión yo creo que todos tenemos la oportunidad de ir</p>	<p>entretenimiento</p>
<p>P6.E10. Pues a veces para ir a investigar más que todo lo utilizamos para eso y a veces para entretenerse. –para entretenerse cómo?- Para entretenerse de manera de leer libros, como para tranquilizarse o para disfrutar los tiempos libres que uno tiene.</p>	<p>entretenimiento</p>
<p>6A.E12: si no tuviéramos bibliotecas no tendríamos oportunidad de conocer algo nuevo, a veces una biblioteca también puede ser acogedora, un sitio de reunión con los amigos, entonces si no la tuviéramos nos faltaría mucho, muchísimas cosas, nos faltaría un lugar para conocer, cultural, nos faltaría un lugar donde investigar aquello que no sabemos, donde nos podamos refugiar un día que estemos aburridos y queramos conocer algo más de pronto, nos haría mucha falta si no la tuviéramos.</p>	<p>entretenimiento</p>
<p>P7A.E9. A parte de todo lo que han dicho, también me gustaría que la biblioteca pública tuviera talleres para personas mayores de edad, personas de la tercera edad ya que se distraen con esta clase de talleres, así sean que sean remunerados.</p>	<p>entretenimiento</p>

P14.E17: a mí ahora en el momento también me sirve porque me gusta leer, no tengo la economía para andar comprando las revistas de la moda y todo entonces voy y me actualiza, me encanta porque yo trabajo en mi medio de confección entonces yo me voy para la biblioteca y allá consigo desde el periódico del día hasta las revistas, todas las revistas del mes, entonces yo...	entretenimiento
P17.E15: pues yo pienso... la mayoría de personas tenemos el concepto de que las bibliotecas son aburridas y como dice Cecilia, hay mucho entretenimiento en la biblioteca y por lo menos mis compañeros y yo no sabíamos sobre esto, que ya no es solo de investigación sino pasarla bien en la biblioteca	entretenimiento
P3.E10. Las bibliotecas las usan más que todos los ciudadanos que vienen de otras ciudades para conocerlas y también para mirar los libros.	espacio turístico
P7A.E16: A mí me gustaría que hubiera en la biblioteca... no la que, pues las que están haciendo últimamente modernas, como se llama la de la 50? La Virgilio Barco que es muy moderna, muy bonitas, es más como una visita desestresante, tiene hasta una cascadita de agua, es espectacular, esa biblioteca hasta para ir uno a relajarse a desestresarse, es muy bonita, la arquitectura, la estructura todo, es muy bonito,	espacio turístico
P1.E9. Aparte también observar muchas actividades por que la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces también no solamente son para leer sino que también por decir algo hay exposiciones de pintura, escultura, exposiciones incluso hasta de libros, ferias de libro que hacen dentro de las bibliotecas	Eventos culturales
P3.E16: Hay teatro, hay danzas, hay cualquier cantidad si no que uno de pronto de verdad que como que no está en el rol...lo que dice ella no tiene como el tiempo pero si hay bastante actividad y uno no está como en el cuento.	Eventos culturales
P3A.E16... y ahí me entere de todo el cuento que había obras de teatro que hay de todo, y entonces por eso fui.	Eventos culturales
P7A.E17: Pues yo digo que de pronto también, pues que dentro de la planta física como tal, hayan programas específicos, ejemplo, si hay teatro, una obra de teatro como para ir en familia o una obra de teatro para los niños, como cosas específicas,	Eventos culturales

<p>6A.E17 Si tuviésemos una biblioteca ejemplo como la Virgilio, donde se podría, inclusive para el sector hacer reuniones, convocar gente para cualquier cosa, o ejemplo para también una obra de teatro, sería muy importante muy interesante, ahí nos estamos culturizando y sería pues chévere una biblioteca espectacular aquí... no que vamos a hacer una obra de teatro, o una danza o van a dar un taller de tal cosa, para uno le despierta el interés de ir a ver,</p>	Eventos culturales
<p>P7A.E17 Que al igual si no la promocionan, pues nada que ver no sabemos, pero ejemplo, que la promoción no, que va a haber una obra de teatro a tal hora para parejas... entonces ya uno sabe, muestra el interés, saca uno el tiempo un fin de semana porque obviamente los que trabajamos nos queda tiempo escasamente los fin de semana, incluso por las noches por la tarde. Más que la planta física como tal, que nos muestre el interés de poder ir.</p>	Eventos culturales
<p>P15.E7. Son sitios de socialización también, porque yo encuentro por ejemplo un concierto, un recital de poesía, uno generalmente, eso es muy recurrente y por ejemplo usted va a Europa y la gente que siempre tiene como habitáculo las bibliotecas, son gente.... Y de compartir.</p>	Eventos culturales
<p>P15.E6. Yo realmente cuando pequeñita, en la biblioteca nacional iba a leer muchos cuentos cuando empecé a leer, pero a ver las figuritas y de resto otras veces iba pero a conciertos o conferencias o cuando leyeron 100 años de soledad, pero de resto yo a investigar no.</p>	eventos culturales
<p>P2.E5. Pues yo la utilizaba a veces para crear mi tiempo libre, o sea, a veces tenía tiempo libre y me iba a leer el periódico , a buscar una revista especializada en cualquier tema, o tenía alguna inquietud sobre cualquier cosa y me acercaba a averiguar a ver si encontraba información, a veces no encontraba información a veces sí, y pues como a veces por emplear el tiempo libre, o sea no solo porque me pongan un trabajo o tenga alguna investigación, sino inquietudes sobre cualquier tema, entonces medio por, escuché Beethoven y me dio por escuchar la Sinfonía de Beethoven y fui y escuché,</p>	Uso del tiempo
<p>P2.E12. Hay otras personas que simplemente van por pasar el tiempo mirar que hay conocer infinidades de uso tienen</p>	Uso del tiempo
<p>P6.E14: Pues yo pienso que la...Las bibliotecas públicas se deben utilizar es las personas para que ocupen el tiempo libre más que todo hoy en día en los jóvenes que ocupen ese tiempo libre en adquirir conocimientos y no seamos...de pronto pensando en cosas malas por decir algo,</p>	Uso del tiempo

<p>P1.E16: Una biblioteca pública es donde se prestan todos los servicios de lectura servicios de Internet muchísimos empezando por que uno encuentra hasta el periódico del día entonces pues es excelente, las revistas no solamente de investigación ni nada sino de ir y pasar un rato y leer cualquier artículo que uno quiera o eso hago yo.</p>	<p>Uso del tiempo</p>
<p>P6.E12: también puede servir para que la gente se integre para que se ocupe en cosas que hacen crecer la persona no cosas vacías por ejemplo estar en la calle lo que decía ahorita Andrés, los jóvenes ahorita que pues no tenemos muchos planes y a veces mal gastamos el tiempo, es una buena oferta por llamarlo así para que... se le ofrece a los jóvenes de ocupar su tiempo en otra cosa.</p>	<p>Uso del tiempo</p>
<p>P14.E5: si, y como a ver un espacio de pronto de pensar en qué hacer en el tiempo libre, o sea a veces estoy desprogramado, quería ir a ver futbol y no pude ir, quería hacer deporte y no pude ir, tengo un tiempo y me voy a la BLAA, a buscar un libro.</p>	<p>Uso del tiempo</p>

