



**XIV Conferencia Internacional de Bibliotecología
“Información y ciudadanía: desafíos públicos y privados”**

**La Biblioteca Pública como agente democratizador: una visión
desde el ciudadano común en la ciudad de Bogotá.**

Autor:

Luis Roberto Téllez Tolosa

Filiación: Docente investigador. Universidad de la Salle. Jefe de Servicios Red de Bibliotecas del Banco de la República de Colombia

Palabras claves: Representación Social de la Biblioteca Pública - Democratización del Conocimiento - Biblioteca Pública y Comunidad – Bibliotecas Públicas

Santiago, Chile, Noviembre de 2009.

LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO AGENTE DEMOCRATIZADOR: una visión desde el ciudadano común en la ciudad de Bogotá

*Luis Roberto Téllez Tolosa**

ABSTRAC

EL presente trabajo, se orientó en la descripción de la Representación social construida por el ciudadano común en la ciudad de Bogotá sobre la Biblioteca pública, desde su concepción como institución promotora por excelencia de la democratización de la información. La investigación cualitativa, se desarrollo bajo el enfoque de los estudios de representación social, utilizando como estrategia de investigación los grupos focales y como herramienta la entrevista a profundidad. Los resultados obtenidos permitieron identificar coincidencias entre lo que identifica y espera de la biblioteca pública el ciudadano común frente a la propuesta de los teóricos y los estudios de estas instituciones, pero en general son más las diferencias entre aquello que se considera son las bibliotecas públicas y la percepción del ciudadano común. La investigación más que resolver interrogantes los genera, ampliando el portafolio de próximos trabajos de investigación que tiendan a consolidar la Biblioteca Pública como un verdadero agente democratizador

REPRESENTACION SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA - DEMOCRATIZACION DEL CONOCIMIENTO - BIBLIOTECA PÚBLICA Y COMUNIDAD

MOTIVACIÓN.

El origen de la investigación, surge de un proceso investigativo anterior en el que se detectan relaciones poco definidas o abstractas¹, entre lo que sugieren las teorías y los expertos, frente a la situación real de las bibliotecas públicas (BP) y frente a lo que aparentemente pensaban los usuarios. No podía explicarse cómo teniendo plena claridad por parte de bibliotecarios, administradores y profesionales del área sobre los servicios, el compromiso social, las finalidades de la 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

* Docente investigador. Universidad de la Salle. Jefe de Servicios Red de Bibliotecas del Banco de la República de Colombia.

¹ TÉLLEZ TOLOSA, Luis Roberto. Et. al. El mercadeo de servicios en las Bibliotecas Públicas Colombianas: herramientas prácticas y situacionales. Bogotá: Universidad de la Salle, 2006. (producto investigación)

e investigaciones que abordaran la problemática de la BP en Colombia desde la mirada del ciudadano.

METODOLOGÍA.

Enfoque investigativo

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 una estructura metodológica determinada, se tomó la decisión de ceñirnos a la estructura propuesta por la investigadora colombiana Emelia Galeano Marín² en la cual, esquematiza y diferencia los conceptos de enfoque, estrategia y la técnica de investigación social.

El enfoque de la investigación se define como del tipo cualitativo, asumiendo como estrategia el grupo focal y como técnica la entrevista grupal a profundidad, todo esto bajo la metodología de investigación para la construcción de representaciones sociales (RS), como tipo de estudio. Se llegó a este último 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.

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 focal. El diseño del mismo se siguió de acuerdo con los patrones metodológicos sugeridos por autores como: Elsy Bonilla Castro, Emelia Galeano, Hernández Sampieri, Isabel Pienarrieta, Manuel Canales y Anselmo Peinado y Jesús Ibáñez, entre otros.

² GALEANO MARIN. María Emelia. Estrategias de investigación cualitativa: El giro de la mirada. Medellín: La carreta, 2004. Pág. 20

Diseño de la estrategia

Se realizaron tres grupos focales de seis personas cada uno, en sitios estratégicos de la ciudad alejados entre sí y distribuidos geográficamente que contuvieran los criterios determinados para su selección. La unidad de análisis determinada de acuerdo con el alcance de la investigación, es el ciudadano común de la ciudad de Bogotá, es decir aquella persona que no está segmentada (para este caso) 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: Usuarios y no usuarios, personas de contextos socioculturales diversos, personas de diferentes edades y géneros.

Guía de trabajo

Sugiere Bonilla³ que el entrevistador debe preparar una guía de tópicos o temas generales que le faciliten conducir la discusión. En este caso, se trabajó con preguntas abiertas y generales y más que preguntas se propusieron temas de discusión alrededor de las Bibliotecas públicas dentro del contexto de la ciudad e Bogotá. La siguiente es la guía de tópicos generales, con base en los cuales se desarrollaron los grupos foco:

- Cómo apoyan las BP el desarrollo de la comunidad.
- Concepto de BP
- Cuáles conoce
- Cuáles ha usado
- En qué medida le ha cambiado algo de su vida
- Forma de uso
- Importancia dentro de la comunidad

³ BONILLA CASTRO Elsy y RODRÍGUEZ S., Penélope. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Norma, 2005. Pág. 251

- Para qué pueden ser útiles
- Qué cree que debe ser
- Qué grupos de la comunidad cuentan con su apoyo
- Qué opina de las BP en Bogotá
- Qué pensara la gente que las usa
- Biblioteca pública e Internet.
- La biblioteca pública como lugar de encuentro.

Categorización.

El proceso de construcción de las categorías, responde a tres métodos de acuerdo con Bonilla y Rodríguez⁴, 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 IC 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 la investigación que os ocupa, 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 inductiva. Es decir, se plantearon con base en la información hallada, buscando responder, por un lado a los planteamientos teóricos y por otro a los objetivos de la investigación. La sistematización del discurso textualizado de cada una de las unidades de análisis, se denominó, siguiendo los cánones de la categorización en la investigación cualitativa, código analítico. En la investigación se formularon y trabajaron 6 categorías (deductivas) de análisis, 21

⁴ Ibid. Pag. 280.

subcategorías (inductivas) y 126 códigos analíticos. El siguiente cuadro muestra las categorías y subcategorías definidas.

Categorías y subcategorías de análisis

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
CONCEPCIÓN	Funcionalidad
	Dependencia y financiación
	Acceso
	Espacio
UTILIDAD	Razones de uso
	Razones de no uso
	Funciones
	Pertinencia
	Reconocimiento de servicios actuales
VISIÓN/IMAGEN	Acciones
	Espacios
	Nuevos servicios requeridos
RECONOCIMIENTO SOCIAL	Valoración social de la BP
	Valoración de la BP de la ciudad
	Identificación de las BP de la ciudad
	Uso de las BP de la ciudad
VALORACIÓN INDIVIDUAL	Gusto por la BP
	Impacto en la vida personal
	Usuarios de la BP
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	BP e Internet
	Uso de las TIC

Análisis de la información

Se aplicó un análisis de contenido, basado en el mero discurso textual, ajustándose a las características del método comparativo constante (MCC) forma en que se conoce el procedimiento de la Grounded Theory⁵,, que permite tanto el estudio de sus contenidos (aspecto descriptivo) como de su estructura interna (aspecto explicativo). Este procedimiento, permitió reconstruir las representaciones en dos etapas: análisis descriptivo y análisis relacional⁶, es decir, aparte de la mera descripción de los discursos y de los fenómenos encontrados, involucró un análisis relacional, que fue lo que finalmente permitió construir una RS.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

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

Los objetivos específicos se orientan hacia:

- Conocer el significado que tiene para el ciudadano común en Bogotá, la institución BP
- identificar como es la relación de utilidad de la BP frente a la comunidad.
- Construir una representación sobre el reconocimiento social e individual de la BP.
- Identificar la relación existente entre la tecnología y la BP desde la perspectiva del ciudadano común

CONTEXTO TEÓRICO.

La estructura de este contexto teórico, se compone en su orden por el abordaje de dos temáticas puntuales, el concepto de BP desde la sociedad de la información y su función democratizadora y las Representaciones Sociales como tipo de estudio.

El abordaje de las representaciones sociales, se realizó de manera descriptiva alrededor de los autores primarios como Durkheim, Moscovici, Jodelete, Bruner, Berger y Luckman, en la medida que la misma revisión bibliográfica ha mostrado que el origen y desarrollo del concepto se circunscribe alrededor de estos autores.

⁵ STRAUSS A, CORBIN, J. Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. En: ARAYA UMAÑA. Op.Cit. pág. 69

⁶ VALLES, Miguel. Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis, 1997. Pág. 328

Desde las BP, se reviso la evolución del concepto de esta 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. El supuesto teórico fundamental indica que 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.”⁷ En este mismo orden, la BP debe crear e impulsar el capital social en su entorno, desde Díaz Grau⁸ se proponen seis condiciones, aproximaciones que en detalle contribuyen a facilitar la intermediación democrática de la BP 1) impulsar la creación de asociaciones y clubes; 2) establecer espacios físicos de concurrencia para favorecer la existencia de relaciones; 3) poner a disposición de las asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales como los servicios bibliotecarios; 4) convertirse en objeto de acción de una o varias asociaciones; 5) desarrollar cursos de alfabetización informacional, que introduzcan a la comunidad en la sociedad de la información; 6) crear afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros.

DISCUSIÓN. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis e interpretación de cada uno de las categorías de trabajo, llevó a la construcción de un mapa de relaciones lógicas, que al final constituyen lo que se ha considerado como la RS de la BP en Bogotá

Integración de la BP con la comunidad

La BP se usa en la medida que ofrece variedad de recursos y servicios para los usuarios, la variedad mas allá de los materiales físicos para lectura e involucra otras actividades lúdicas y culturales, esta es una razón para visitar la BP. *G2P1E4⁹. "Porque la bibliotecas públicas también hacen diversas actividades y ejercen algunas muchas funciones a veces*

⁷ DEL CAMPO, Salustiano, MARSAL, Juan; GARMENDIA, José. Diccionarios de ciencias sociales. v.1. Madrid: Instituto de estudios políticos, 1976. pág. 399.

⁸ DIAZ GRAU, Antonio. Creando lazos de unión entre los ciudadanos: La biblioteca pública como impulsador del capital social. p. 3. en: <http://www.biblioteca.sanjavier.es/>

⁹ En adelante, hace referencia al código analítico correspondiente dentro de la codificación de los discursos textuales. (G corresponde a uno de los tres grupos focales, P corresponde a la pregunta o tema de discusión y E al número consecutivo asignado al encuestado)

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 puede ir adquiriendo muchas clases de cultura”

Desde los espacios y desde sus recursos humanos, la comunidad demanda la participación de la BP en la formación integral de la comunidad, esta formación es referida por las personas por un lado como cursos y talleres de formación de artes y oficios de manera permanente para que las personas recurran a ellos al momento de querer mejorar una competencia , habilidad o hobby y por otro desde el suministro de espacios para hacer, es decir, la persona que quiera pintar va a la BP y lo hace y adicionalmente cuenta con un instructor que le puede ayudar. G1P8E1. “ Como decir..., 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”

Dentro de sus espacios, la BP puede combinar esa variedad de recursos y servicios para la integración de la comunidad, con muestras culturales, presentación y difusión de la riqueza cultural de la comunidad, pero al igual que el anterior corre el peligro y debe ser cuidadoso en convertirse en un centro de aulas. Lo anterior no quiere decir que, en la medida que la BP cuente con espacios disponibles, los pueda compartir con la comunidad, pero debe existir una asociación con los servicios y el papel de la BP en la comunidad. Así como lo sugieren las directrices de la IFLA/UNESCO, “*Corresponde a la biblioteca pública 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”*”¹⁰. G1P17E6. “Como sitio de encuentro yo digo que si, 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”. G1P17E5. “Como punto de encuentro, no, me parece que, nooo, pues un punto de encuentro pues uno va como por el trabajo y ya, pero como por sociabilidad no”.

¹⁰ UNESCO/IFLA. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Abril 2001. [En línea]. (Francia). [Citado 2 octubre de 2009]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

La existencia de otras alternativas de búsqueda de información, ponen a la BP en lugares secundarios frente a las alternativas de la comunidad y este se convierte en un propósito fundamental para las BP que debe ser abordado desde las tecnologías de la información como herramienta, no como fin. La BP no se siente por parte de la comunidad como una institución integradora e involucrada con la problemática social de las comunidades, es por eso la demanda de sus servicios y espacios. Sí se le reconoce la variedad de sus recursos físicos, en servicios. G3P8E3 *“Y fui y escuché, ah por que 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 CDs 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 BP como espacio para la recreación y uso del tiempo libre.

Es un hecho real, el que la BP se asocie con el disfrute del tiempo de ocio y recreación de las personas. Desde la misma definición de BP que proveen las personas indican que la BP es un lugar para recrearse, G3P11E3 *“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”*, así mismo, una de las funciones que tiene la biblioteca para la comunidad es la de recreación y uso del tiempo libre e incluso es pertinente para la comunidad, en otras palabras es de utilidad para ellos por la misma razón.

La recreación se asocia como un espacio para visitar, recrearse y disfrutar; esta relación surge, presumiblemente, por la experiencia e imagen que se tiene de las modernas bibliotecas recién construidas en la ciudad, las cuales dentro de su concepción, buscaban edificios que mas que utilitarios también fueran de impacto arquitectónico y urbanístico.

La propuesta de la comunidad se hace interesante, precisamente en los momentos actuales en donde la recreación, las horas de descanso, el tiempo de ocio es ocupado casi en su totalidad por los medios de comunicación, hablese de televisión, radio, videos, etc.¹¹

¹¹ NAVIA VELASCO, Carmiña. La biblioteca pública popular. Bogotá: SE, 1980. Pág. 24 (mimeo)

Promoción de la lectura y la BP

La promoción de la lectura y el ejercicio de la lectura en si mismo aparece de manera recurrente en las diferentes manifestaciones de la comunidad y en las diferentes categorías de estudio, convirtiéndose en eje vertebral de la imagen de la BP para el ciudadano.

El manifiesto de la UNESCO sugiere incentivar la lectura sobre todo en niños y jóvenes. Pues bien, la comunidad está en coherencia, dado que la referencia a la lectura se establece normalmente frente a los niños, pero también frente a las responsabilidades académicas, de tal manera que el hecho de asociar por defecto la BP con la lectura, no necesariamente se realiza por parte de la comunidad bogotana con el placer de leer, con la lectura por recreación, se orienta como se dijo, al ejercicio de la lectura técnica, leer para algo, para aprender, en otras palabras como un medio y no como un fin que es la propuesta recurrente de los teóricos. G1P4E2. *“La biblioteca pública debería ser desde el niño que está aprendiendo a leer, allá hay libros para que aprendan a leer, debería haber como hay en los centros comerciales yo ya sé, se pillaron esa estrategia que hay que atender al niño, al bebecito,…”*

Desarrollo personal y cultural de la comunidad

El suministro de información, como función esencial de la BP tiene un propósito y un fin para las comunidades en las cuales se establecen, en este caso el ciudadano común asigna como una de las funciones que debe cumplir la BP el suministro de información para el desarrollo personal y cultural.

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, 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.

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. G1P6E5. *“Para una comunidad, pues serviría, pues, como para fomentar si una comunidad se acerca y se supone que debe haber una información pues acerca de como es la localidad, reprocesando que se dice, pero pues que nosotros no usamos, ni averiguamos donde vivimos”*

Desde el desarrollo personal la BP hace un aporte esencial a la supervivencia cotidiana y al progreso social y económico, ofreciendo información a los miembros de las comunidades en desarrollo, por ejemplo, preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos, programas de sensibilización frente a problemáticas específicas, etc. G3P11E3. *“Que 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”*.

La comunidad no identifica, ni en sus funciones, ni es una razón de pertinencia para la sociedad, a la BP como pieza clave en el tratamiento de problemáticas sociales, como tampoco en procesos de alfabetización de adultos o para el desarrollo de personal de individuos con dificultades dentro de la comunidad.

También es importante precisar que salvo, muy pocas excepciones, la comunidad considera el apoyo al desarrollo personal, como un deseo, una necesidad, un servicio requerido, como un “Debería ser”, “podría ser útil” etc., es decir, no es producto de su experiencia y de su práctica social. En este sentido la BP está lejana de la comunidad

La BP y el apoyo a los procesos educativos

Podríamos atrevernos a sugerir que este es el ítem central de la RS de la BP desde la mirada del ciudadano común de Bogotá, sin llegar a equivocarnos.

Las directrices de la IFLA/UNESCO, precisan que las BP deben *“Prestar apoyo a la auto educación y la educación formal de todos los niveles.”*¹². Pues bien, para la comunidad

¹² Directrices IFLA/UNESCO. Op. Cit [en línea]

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 Gloria Rodríguez, 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”*¹³. Jerónimo Martínez, amplía este panorama, llevándolo al entorno Latinoamericano.

Para la comunidad bogotana la BP tanto en sus servicios, funciones, pertinencia, razones de uso, etc., es prácticamente sinónimo de sistema educativo y estudiantes, G3P14E3. *“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”*. 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 en Bogotá recientemente creadas, ha existido un propósito político y gubernamental de asociar las BP como estrategia de desarrollo del sistema educativo.

No existe en el imaginario del ciudadano bogotano, la relación entre BP y educación informal, apoyo a procesos de alfabetización, educación de sectores menos favorecidos como los ancianos, la auto-educación, la educación a distancia, etc. Por el contrario la referencia obligada son los estudiantes de primaria y bachillerato y los profesionales para investigación.

A la BP no se asiste por gusto sino por obligatoriedad y se relaciona de igual manera, con el ejercicio académico y se asume como producto de su experiencia y de la intervención de agentes externos como los docentes. G1P10E1. *“O sea, yo voy a la biblioteca porque me toca, en serio yo voy porque me dicen vaya lea, saque un artículo y eso”*

¹³RODRIGUEZ SANTAMARIA, Gloria María. Cara y Cruz de las bibliotecas públicas y escolares. Medellín: Comfenalco Antioquia. 2005. Pág. 18

Ausencia de usuarios evidentes

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

Tecnologías y bibliotecas

La tecnología es una categoría transversal a toda la representación social sobre la BP, incluso en que aquellas en donde tácitamente no se contempla, se intuye su influencia en las manifestaciones de la comunidad. El referente tecnológico, 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, 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.

“Llevamos años enarbolando como nuestra misión ser un espacio de encuentro con la información, el conocimiento, la recreación y la cultura. Debíamos empezar a definirnos como un espacio de encuentro con redes... Si la biblioteca pública, al alero de la apuesta por la biblioteca 2.0, pone al usuario en el centro, ello significa convertir a la biblioteca en el catalizador de su inserción en las redes en las que se está construyendo su futuro”¹⁴

La propuesta teórica del autor, es cierta y valida, siempre y cuando no se convierta la tecnología en un fin sino en un medio. En el afán protagónico adquirido por las tecnologías es posible que los bibliotecarios se preocupen más y más por los desarrollos tecnológicos que por la misma función de la BP.

En resumen, 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. G3P14E1 *“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”*

¹⁴ ABBAGLIATIS, Enzo. Blog. En: <http://abbagliati.blogspot.com/2008/05/biblioteca-pblica-y-cambio-social.html> (consulta 3 de junio 23 de 2009)

Las ventajas ofrecidas por la red, como facilidad de acceso, versatilidad, amplitud de la información, actualidad, etc. pesan más sobre las preocupaciones por la calidad de la información, los factores éticos y legales del “copy-page” y sobre la calidad de los productos obtenidos. G1P10E15. *“...la Internet te vende las cosas fáciles, ta, ta, ta,....., 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”*

La comunidad considera que la BP y la Internet deben complementarse en la medida que este servicio se debe proveer desde la BP, de tal manera que con los recursos físicos existentes en esta última se complementan las deficiencias de la Internet. Se evidencia una preocupación sobre el control de los contenidos, sobre todo, pensando en la población infantil; así mismo se plantea como una barrera la falta de habilidades informáticas. G3P16E3. *“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”*

“No obstante, la dificultad mayor no está en realidad en organizar el acceso. En la autopista de la información cada usuario es arquitecto de su búsqueda. La verdadera dificultad está en mantener la labor de la biblioteca como mediadora competente entre la información y nuestro público. ¿Cómo mediar de manera constructiva entre la información desordenada, imprecisa e insondable de los medios electrónicos y el lector necesitado de orientación y ayuda? Tienen que ser los bibliotecarios productores de esos puentes que faciliten a los usuarios acceder al mundo de la información como lectores críticos y no como meros consumidores del falsamente totalizador mundo de la red”¹⁵.

Biblioteca moderna y promoción de servicios

La centralidad de la RS de la BP, se encuentra alrededor de la modernidad y la promoción de sus servicios, es el grupo que mas relaciones arrojó Así:

Desde las razones para no usar la BP y el reconocimiento y uso de las BP de la ciudad, se evidencia un desconocimiento de los servicios y aún de la misma ubicación geográfica

¹⁵ PÉREZ MEJIA, Ángela. La ecología de la “infodiversidad”: una ética de lo público. Conferencia. Guadalajara. México. Junio 23 de 2008 (borrador)

de las BP, sobre todo de aquellas que no son grandes y medianas bibliotecas de la ciudad. Implica por tanto un ejercicio por parte de las bibliotecas que sobrepase la promoción y se involucre, como una tendencia moderna y necesaria de las BP, en los planes de mercadeo de servicios. G3P3E2. *“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”*

Vigencia de la BP

La BP es valorada como lugar aburrido y que funciona bajo un modelo desactualizado y arcaico. 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. G3P3E6. *“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*

En realidad, lo que espera la comunidad de la BP moderna, es descrito por Lozano Díaz¹⁶ 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.

CONCLUSIONES

- Las BP de Bogotá son valoradas como de una buena calidad, impactantes en su estructura física y la modernidad; el referente recurrente para la comunidad al respecto, son las BP de Biblored.

- Los espacios acogedores, la recreación y uso del tiempo libre y el tiempo de ocio, son dimensiones frente a las cuales la BP es bien valoradas por la comunidad,

¹⁶ LOZANO DÍAZ., Roser. La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad. [En línea]. (España). [Citado 12 mar., 2009]. Pág. 32. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=778969>

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 bajo modelos arcaicos y que no corresponden a la evolución del mundo actual.
- La comunidad no siente a la BP como un lugar de encuentro y socialización, ni desde lo físico ni desde lo virtual, simplemente no existe esta propiedad. Esos espacios son identificados por la comunidad en otras instituciones.
- 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, no son contemplados desde ninguna categoría.
- Los usuarios que por definición son la esencia de la BP, no se contemplan dentro de la RS construida para el ciudadano común, estos usuarios prácticamente no existen dentro del imaginario común.
- No se percibe preparación básica para la vida cotidiana, una educación elemental de adultos ni programas de sensibilización frente a problemáticas específicas, al respecto la BP es vista como posibilidad para ocupar el tiempo de ocio de los jóvenes, antes de utilizarlo en otras actividades improductivas e ilegales.
- 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. Sin embargo, el ejercicio se orienta más al aprendizaje de la lectura como proceso utilitario que como placer para el desarrollo personal y cultural.

- La ausencia del Estado y las autoridades locales conduce a la inexistencias de planes de bibliotecas y al desdén por las existentes. Este vínculo se relaciona desde las bibliotecas públicas locales y comunitarias, que son la gran mayoría en la ciudad.
- 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 recurso o la accesibilidad a la red. Vale la pena precisar que no se indagó por otras alternativas de búsqueda de información, se estableció una única relación BP-Internet
- No existe una apropiación de la institución BP para la comunidad, es sentida como algo lejano, para otros; casi siempre esos otros, son los estudiantes o los niños.
- Los servicios, programas y ubicación de las BP no se conocen suficientemente e incluso es esgrimida esta razón para no ser usada.
- Las BP deben integrar las tecnologías de la información a sus procesos, colecciones y recursos de tal manera que se complemente y/o aproveche la tecnología en su beneficio antes que buscar compararse

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se deben realizar estudios alrededor de los usuarios y no usuarios de las BP, 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 deben ser pensadas como centros de socialización y punto de encuentro de las comunidades, de tal manera que sus espacios y servicios, deben responder a las múltiples necesidades de la comunidad. Los espacios y servicios de la biblioteca no son un asunto casual, improvisado o intuitivo.

- 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.
- La BP debe preocuparse por su imagen y marca, no puede pretenderse asumir que la BP es una institución “per se” 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, museos, tiendas de recreación, juegos electrónicos, etc.
- La ubicación y señalización externa de la BP, 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.
- 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 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.
- El modelo implementado en la ciudad con la reciente creada Red capital de Bibliotecas (Biblored, 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.

- 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.
- 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.

BIBLIOGRAFÍA

AABO, Svanhild. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. En: Journal of Librarianship and Information Science. Vol. 37. No. 4. 2005, p. 205-211.

ABBAGLIATIS, Enzo. Blog. En: <http://abbagliati.blogspot.com/2008/05/biblioteca-pblica-y-cambio-social.html>

ALONSO, Luís Enrique. el grupo de discusión en su práctica: memoria social, intertextualidad y acción comunicativa. En: Revista internacional de sociología. Vol. 3. No.13. ene-abr, 1996. p. 5-36

ARAYA UMAÑA, Sandra. Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión. San José. Facultad latinoamericana de ciencias sociales (FLACSO). En: Cuadernos de ciencias sociales 127. [En línea]. (San José, Costa Rica). Disponible en: <http://www.flacso.or.cr/Cuadernos.56.0.html>

ARTAL, Carmen. La biblioteca pública vista por los ciudadanos: informe del estudio realizado en tres ciudades. 1998/99. Barcelona: Fundación Bertelsman, 1999. 134 p.

BERNDTSON, Majia. Soñando el futuro: Ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2002. 53 p.

BIBLIOTECA NACIONAL DE VENEZUELA. Proyecto arquitectónico de bibliotecas públicas. [En línea]. (México). Disponible en:
<http://infolac.ucol.mx/documentos/bibliotecas/doc5.pdf>

BLACK, Alistair. CRANN, Melvyn. In the public eye: a mass observation of the public library. EN: Journal of librarianship and information science. Vol.34. No.3 sep. 2002. p.145-157

BONILLA CASTRO, Elsy; RUIZ SELK, Penélope. La investigación en las ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Centro de estudios de desarrollo económico. CEDE. Facultad de Economía Universidad de los Andes.

_____. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Bogotá: Norma, 1997.

BRUNER, Jerome Seymour. Realidad mental y mundos posibles: los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia. Barcelona: Editorial Gedisa, 2004. 182 p.

CANALES, Manuel; PEINADO, Anselmo. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis, 1995.

COMISIÓN EUROPEA. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Luxemburgo: CE., 1998. EUR 17648 ES. Documento elaborado por THORHAUG E, G. et al. 371 p.

Declaración de Caracas sobre la Biblioteca Pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y el Caribe. [En línea]. (España). Disponible en:
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/caracas.pdf>

DIAZ GRAU, Antonio. Creando lazos de unión entre los ciudadanos: La biblioteca pública como impulsador del capital social. pág. 3. [En Línea]. (España). Disponible en:
<http://www.biblioteca.sanjavier.es/>

DURKHEIM, Emile. Représentations individuelles et représentations collectives. Citado en: BERIAIN, Josetxo. Representaciones colectivas y proyecto de modernidad. Barcelona: Editorial Anthropos, 1990, 255 p.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECAS Y BIBLIOTECÁRIOS (FIAB). Pautas para Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, 1988. [En línea]. (España). Disponible en:
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/pautas.pdf>

FERREIRA DOS SANTOS, Vanda. Biblioteca pública y desarrollo económico. Buenos Aires: Alfagrama, 2007. 187 p.

GALEANO MARIN, Maria Eumelia. Estrategias de investigación cualitativa: El giro de la mirada. Medellín: La carreta, 2004.

GILL, Philip. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios bibliotecarios. México: CONACULTA, 2002.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de integración social. En: De volcanes llena: Biblioteca y compromiso social. Guijón. Ediciones Trea, 2007.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, FERNANDEZ-COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. Bogotá: Mc GRaw Hill. 2006.

IBÁÑEZ, Jesús. Más allá de la sociología: El grupo de discusión., técnica y crítica. Madrid: Siglo XXI, 1992.

IFLA/UNESCO. Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Internet. Directrices 2006. [En línea]. (Paris). Disponible en:

<http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifiestoGuidelines-es.pdf>

JODELET, Denise. Représentations Sociales: Un domaine en expansion. París: PUF, 1984. Citado en: PÁEZ, Darío. Op. Cit., p. 307.

LOZANO DÍAZ, Roser. La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad. [En línea]. (España). Disponible en:

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=778969>

Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994. [En línea]. (Paris). Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

MERLO VEGA, José Antonio. Bibliotecas públicas y promoción de lectura. [En línea]. (España). Disponible en:

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/murcia06.pdf>

MOSCOVICI, Serge. La era de las multitudes: un tratado histórico de psicología de las masas. México: Fondo de Cultura Económica, 1985, 483 p.

. _____. Introducción a la psicología social. Barcelona: Editorial Planeta, 1976, 418 p.

PÉREZ MEJIA, Ángela. La ecología de la "infodiversidad": una ética de lo público. Conferencia. Guadalajara. México. Junio 23 de 2008 (borrador)

RODRIGUEZ SANTAMARIA, Gloria Maria. Cara y Cruz de las bibliotecas públicas y escolares. Medellín: Comfenalco Antioquia. 2005.

TÉLLEZ TOLOSA, Luís Roberto y VALLEJO SIERRA, Rtuh Helena El mercadeo de servicios en las Bibliotecas Públicas Colombianas: herramientas prácticas y situacionales. Bogotá: Universidad de la Salle, 2006. (producto investigación)

The fragile future of public libraries. En: Public libraries. Chicago. Vol. 42. No. 6 nov/dec 2003. p. 338-341.

UNESCO/IFLA. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Abril 2001. [En línea]. (Francia). Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>