

# Las bibliotecas públicas en Bogotá (Colombia): una mirada desde la valoración individual de los ciudadanos\*

*Public Libraries in Bogotá (Colombia): A Look from the Individual Assessment of Citizens*  
*As bibliotecas públicas em Bogotá (na Colômbia): uma olhada desde a valoração individual dos cidadãos*

Luis Roberto Téllez Tolosa  
 Red de Bibliotecas del Banco  
 de la República de Colombia, Bogotá  
 robertotellezt@gmail.com

## Resumen

El artículo interpreta la representación social de la institución biblioteca pública que construye el ciudadano común en Bogotá (Colombia), a partir de la valoración individual. Las categorías resultantes en la investigación aluden a quiénes son los usuarios que asisten o deben asistir a estas bibliotecas, qué genera el gusto.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas, representaciones sociales, usuarios de la biblioteca pública, investigación cualitativa en bibliotecas públicas, impacto social de las bibliotecas públicas.

## Abstract

The article interprets the social representation of the public library institution built by the common citizen in Bogota (Colombia), based on individual assessment. The resulting categories in the research refer to who the users that attend or should attend these libraries should be, what generates the appreciation of public libraries and how they have affected the personal life of these citizens.

**Keywords:** Public libraries, social representations, public library users, qualitative research in public libraries, social impact of public libraries.

## Resumo

O artigo interpreta a representação social da instituição biblioteca pública que o cidadão comum constrói em Bogotá (na Colômbia), a partir da valoração individual. As categorias resultantes na pesquisa aludem àqueles que são os usuários que frequentam ou devem frequentar estas bibliotecas, que gera o gosto pela biblioteca pública e de que maneira tem impactado a vida pessoal deste cidadão.

**Palavras chave:** bibliotecas públicas, representações sociais, usuários da biblioteca pública, pesquisa qualitativa em bibliotecas públicas, impacto social das bibliotecas públicas.

**Recibido:** 1 de julio de 2013 **Aprobado:** 20 de septiembre de 2013

.....  
 Cómo citar este artículo: Téllez Tolosa, L. R. (2013). Las bibliotecas públicas en Bogotá (Colombia): una mirada desde la valoración individual de los ciudadanos. *Códices*, 9 (2), 27-54.

.....  
 \* Artículo producto de investigación. *La biblioteca pública vista por el ciudadano común: un estudio en la ciudad de Bogotá*.

## Introducción

**E**ste trabajo hace parte de una investigación más amplia realizada para acceder al Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en la Universidad de Salamanca (Téllez T., 2008). El trabajo marco aborda categorías como la concepción, la utilidad, la visión, el reconocimiento social y las tecnologías de la información de las bibliotecas públicas (BP) en Bogotá. El primer informe preliminar de resultados se socializó en el encuentro de Bibliotecarios de Chile del 2009 (Téllez T., 2009). Este artículo se concentra en la representación social a partir de la categoría “valoración individual” que hacen los ciudadanos de Bogotá frente a las BP de su ciudad. Algunos apartes de este documento pueden parecer similares a la ponencia presentada en Santiago de Chile, como los objetivos y la estructura teórica, en la medida en que no pueden describirse de manera diferentes a como se propusieron en la investigación original.

Como objetivo fundamental se propuso identificar cuál es la representación social que desde la valoración individual ha construido el ciudadano común, es decir, cómo desde su experiencia, su entorno y sus propios desarrollos perciben la BP en Bogotá. La investigación siguió un enfoque cualitativo; utilizando el análisis de contenido como estrategia metodológica central para el análisis de información y en este caso, concentrada solo en la categoría ya mencionada “valoración individual”.

En cuanto al contexto teórico, se centró en dos aspectos puntuales: por un lado, las representaciones sociales como enfoque epistemológico, concebido principalmente desde Moscovici autor fundamental de la teoría, pero no abandonando enfoques como los de Jodelet y Durkheim. Por otro, el concepto de BP, el cual se trató desde los primeros manifiestos de la Unesco hasta el nuevo concepto de BP que se demanda actualmente dentro de una sociedad de la información.

## Las representaciones sociales

Los autores imprescindibles que fundamentan la teoría de las representaciones sociales, lejos de contradecirse, avanzan, profundizan y complementan en este

concepto 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. Autores como Durkheim, con el concepto de representaciones colectivas, Moscovici y Jodelet, con las representaciones social propiamente dichas, y Berger y Luckman, con la realidad cotidiana, conforman el cuerpo teórico central de este enfoque.

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

### **Las representaciones colectivas de Durkheim**

El concepto de *representaciones sociales* aparece en la psicología con Durkheim, quien las definió como “estructuras psicosociales intersubjetivas que representan el acervo de conocimiento socialmente disponible y que se despliegan como formaciones discursivas más o menos autonomizadas, en el proceso de autoalteración de significaciones sociales” (Durkheim, 1990). Estas representaciones son definidas de manera concreta por Beriani (1990) como aquellas que se constituyen en portadoras de significaciones sociales, de interpretaciones, de formas de ver el mundo, etc. Asimismo, este autor 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.

En este contexto, los individuos se autoperceben 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.

## La representación social de Moscovici, Jodelet, Berger y Luckman

La conceptualización de las representaciones sociales planteada tanto por Moscovici como Jodelet, presenta grandes similitudes, entendiendo las representaciones sociales como nociones generadas y adquiridas, superando el carácter preestablecido y estático que tenían en la visión clásica; es autoría de Moscovici introducir este concepto en la sociedad moderna.

Moscovici (1984a) supera la representación individual y colectiva propuesta por Durkheim, puesto que considera las representaciones colectivas, que asimila a la categoría de opiniones e imágenes, más útiles para el entendimiento de las sociedades primitivas, mientras que acoge el término de representaciones sociales a las que considera más apropiadas para la comprensión de las sociedades modernas.

Por otra parte, las representaciones, que en el inicio definió Durkheim como colectivas, pasan a ser sociales y 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 y Pérez, 1991).

A partir de Moscovici, las representaciones sociales son sistemas cognitivos con una lógica y un lenguaje propio; no representan simplemente opiniones acerca de *imágenes de o actitudes hacia*, sino que representan “teorías o ramas del conocimiento” (Di Giacomo, 1987), si se retoman las elaboraciones de Moscovici y otros investigadores, las cuales pretenden que haya un avance en la definición del concepto de las representaciones sociales y que plantean las siguientes características:

- En relación con diferentes objetos del ambiente, existen opiniones compartidas por los miembros de colectividades geográficas o ideológicas. Estas opiniones están más frecuentemente asociadas con el objeto en cuestión que en otras colectividades.
- Sin embargo, todo conjunto de opinión no constituye una representación, ya que puede tratarse de residuos amnésicos de informaciones recibidas a través de los medios de comunicación masivos.

- 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 representación social es un conjunto estructurado de tipo modélico, es decir, permite integrar elementos nuevos del ambiente.
- Una representación social es un conjunto estructurado no aleatorio, es decir, un conjunto de orientaciones ideológicas del grupo, relacionadas al mismo tiempo con su realidad vital.
- 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”. Estos elementos constitutivos revierten especial importancia en la medida en que se han constituido en materia prima dentro de la estructura esencial para el análisis de la información en esta investigación.

Farr (1984) resume eficientemente la propuesta de Jodelet para formular la construcción psicológica y social de una representación social, dicha estructura se plantea en cinco fases: 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 hace hincapié en los aspectos significantes de la actividad representativa; se considera que el sujeto expresa el sentido que da su experiencia en el mundo social. 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. El cuarto elemento se refiere a la práctica social del sujeto que está influenciada por el rol que desempeña este en la sociedad y el quinto elemento plantea las relaciones intergrupales que determinan la dinámica de las representaciones.

Al respecto, Moscovici (1985b) pone de manifiesto cómo lo social transforma un conocimiento en representación y cómo esta representación transforma lo social, haciendo hincapié en la relación de interdependencia entre la actividad psicológica y sus condiciones sociales de ejercicio.

Para Berger y Luckman, la representación social se constituye en darle forma a un significado subjetivo de un “mundo coherente”. El estudio de estos autores (Berger y Luckman, 1991) permite ver cómo las representaciones sociales 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 dentro de los grupos y, por otra, determinan su identidad. Al ser poseedores de ciertas características, por estar estas 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.

### **Dimensiones de la representación social**

La representación social, además de las características mencionadas, se define de acuerdo con su contenido. Moscovici (1984a) 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).

Desde la psicología social y según los planteamientos de Moscovici y Jodelet (1984), la representación social se forma a partir de la objetivación y el anclaje. La objetivación es la primera fase o el proceso mediante el cual se reduce y se materializa el conocimiento en objetos concretos. La segunda fase es el anclaje o el 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”, la fase de anclaje como el enraizamiento social de la representación y de su objeto.

### Conceptos similares

Para la construcción de los conceptos afines con las representaciones sociales, se ha tomado como base el trabajo realizado por Araya (2002), quien desarrolla precisiones y analogías concretas sobre conceptos como las ideologías, las creencias, los estereotipos, las opiniones, las percepciones, las actitudes y las imágenes, que aunque pueden contribuir en la construcción de la representación social no la reemplazan ni sus sinónimos.

*Ideologías.* Existe una estrecha relación entre el concepto de ideología y las representaciones sociales, tanto así, que algunos autores precisan que las representaciones sociales 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 representaciones sociales y estas provienen como un elemento de causalidad de las ideologías.

*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 representaciones sociales 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.

*Esteretipos.* Se componen de atributos específicos que identifican un grupo y que se caracterizan por su rigidez. La representación social se diferencia de los estereotipos por su función; por su parte, los estereotipos 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 la situación a las cuales ese grupo o situación pertenecen.

*Actitudes.* Una de las principales diferencias entre el concepto de actitud y el concepto de representación social 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; por el contrario, la representación social 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, por ende, proviene 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 provienen de las representaciones sociales, 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 las representaciones sociales consideran las relaciones y las interacciones sociales, pues son ellas las que generan los cambios de opinión de las personas.

*Imágenes.* Son el concepto que más se utiliza como sinónimo de representación social. 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.

## Bases para la construcción de un concepto de biblioteca pública

Se ha partido de la concepción tradicional que hasta ahora se ha manejado, buscando llegar a una interpretación de la BP orientada al futuro cercano que se avizora. En el caso latinoamericano, la concepción de BP ha surgido esencialmente de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). La estructura no pretende llevar un orden cronológico desde los documentos conceptuales, por el contrario, se sigue una línea más por el tipo de documentos, como por ejemplo: Manifiestos IFLA (1949, 1972 y 1994), la Declaración de Caracas (1985) y las Directrices de la IFLA (2001).

En 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. (Unesco, 1949, p. 1)

Indudablemente, este manifiesto es el origen de la conceptualización moderna de la BP, de él se destaca: institución democrática, énfasis en la enseñanza, promoción de la lectura, aprecio por los libros. Asimismo, hace hincapié en la gratuidad del servicio y en el acceso libre y sin restricciones.

Después de veintitrés 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. (Unesco/IFLA, 1972, p. 1)

Un elemento sustancial de esta versión es que descontextualiza el concepto de BP, puesto que se refiere únicamente a la labor educativa y académica y la deja abierta a toda la comunidad e introduce específicamente a los niños, los minusválidos a los estudiantes y a la comunidad como sus usuarios principales.

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 y se deben desarrollar mediante tecnologías modernas. En su conceptualización más elemental, este manifiesto esencialmente decía:

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información.

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, 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. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales. 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, 1994, p. 1)

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

- Mantiene como referentes universales la educación, la cultura y la información, como el anterior y adiciona unas misiones para la BP en las que incluye de manera adicional la alfabetización como uno de sus principios.
- De manera especial enfatiza la función democratizadora de la sociedad mediante la BP cuando dice que:

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos solo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. (IFLA, 1994, p. 1)

- 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 cual implica que es un punto de salida hacia el conocimiento global e indudablemente es un efecto del desarrollo de modernas tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Se desprende totalmente del concepto de libro como única fuente de información, aunque ya en el manifiesto de 1972 lo había contemplado; en este lo hace explícito y abre las puertas a cualquier medio haciendo énfasis en los formatos tradicionales y en las tecnologías modernas.
- 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.) y lo más importante propone misiones que debe cumplir la BP.
- Introduce nuevos segmentos como las empresas, las asociaciones y las agrupaciones y, por lo tanto, nuevas funciones como participar en el desarrollo económico de la comunidad.

- Es clara la nueva dimensión alfabetizadora tanto en su enfoque tradicional como en la alfabetización funcional.
- Introduce nuevas responsabilidades como el patrimonio cultural y la tradición oral.

La Declaración de Caracas en 1985 reunió a los expertos de treinta países de América Latina y el Caribe y de organismos regionales nacionales e internacionales de cooperación y asistencia técnica que operan en la región.

De esta declaración se destaca que entre las finalidades de la BP se promuevan: 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. Asimismo, 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 dicen: “estos grandes objetivos expresan la voluntad de una mayoría de bibliotecarios acerca de lo que debe ser la biblioteca pública en nuestros países” (Córdoba, 2007, p. 2), en realidad, la Declaración de Caracas no hace aportes contextualizados al entorno latinoamericano, salvo los dos aspectos destacados, es más una ratificación a los manifiestos de la Unesco. En consecuencia, 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.

En el 2001, la Unesco/IFLA le propusieron al mundo las directrices IFLA 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*.

En estas directrices se introducen algunas modificaciones al concepto de BP que vale la pena mencionar:

Es 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. Brinda acceso al conocimiento, la información

y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción. (Unesco/IFLA, 2001, p. 8)

En este concepto se hace adicionalmente referencia al respaldo y al financiamiento; se acota que bien la BP puede ser financiada por las autoridades locales o nacionales, así como por cualquier otra forma de organización colectiva. Es importante notar cómo se adapta el concepto del manifiesto en el cual la responsabilidad, hasta ese momento, era totalmente del Estado, “deberá estar regida por una legislación específica y financiada por las autoridades locales y nacionales”. En contraste pasa a otro en el que 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 en que puede garantizar la continuidad de un bien público administrado 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 la BP y, en consecuencia, un traslado de la responsabilidad que a nuestro entender es totalmente estatal hacia empresas privadas, que si bien estas lo han constituido como elemento esencial dentro de sus políticas y su proyección social, asimismo, en cualquier momento y por no ser una función estrictamente misional 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 mediante otros sistemas e instituciones, situación que como veremos más adelante se desvirtúa en el caso latinoamericano y específicamente en el colombiano, en la medida en que las mayores energías y los recursos de las BP se invierten no precisamente en esta población, sino para actividades netamente académicas o escolares, cuando esta población debe ser atendida prioritariamente por el sistema de bibliotecas escolares.

## La biblioteca pública en la sociedad de la información

Qihao (1998), haciendo acotación a la revolución del conocimiento desde la perspectiva de las BP, se pregunta: ¿maldición o bendición? El autor dice que sobre todo en los países en vías de desarrollo, las bibliotecas universitarias y especializadas han sido más avanzadas y menos temerosas; en contraste, 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 Qihao, 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, la distribución y la producción del conocimiento.

Susan Kent (1996), refiriéndose a un artículo de prensa publicado por uno de los que ella llama “cibercínicos” que anuncia la desaparición de la biblioteca pública y la transformación del bibliotecario en un nuevo profesional debido al microchip, precisa que fundamentalmente el bibliotecario actual debe convertirse en un ciberbibliotecario y, además, que este no debe aceptar la inevitabilidad de una supremacía de los computadores. La biblioteca continuará sirviendo como una institución social crucial que mantiene un lugar predominante en la interacción social, autenticidad comunal y cultural, sensorial y al estímulo intelectual; el compromiso del bibliotecario debe enfocarse en la satisfacción del cliente, obturando como puente entre la comunidad y las necesidades individuales. En este punto es importante precisar cómo los detractores de la BP (cibercínicos) se olvidan de mirar a la biblioteca pública desde lo público; 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.

Por supuesto, esto requiere una transformación de la BP, el usuario de hace diez años no es el mismo de hoy, ni será el futuro; 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.

Ya en un estudio realizado en el 2002 (D'Elia, 2002) 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 esté 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 correo electrónico). Asimismo, 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.

Sin embargo, otro estudio que habla del futuro frágil de la biblioteca pública (Sullivan, 2003) insinúa que las personas consultan internet en busca de información básica, datos, aquella información que tenemos nosotros en nuestras colecciones de referencia; propone redefinir el servicio de referencia y sugiere que la interacción entre las colecciones de la biblioteca pública e internet también debe ser vista desde el racionamiento de los costos.

Finalmente, uno de nuestros compromisos es satisfacer esas necesidades de información, si abandonamos nuestros usuarios en el intrincado mundo de la red de información, posteriormente no lo podremos recuperar; 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 hallarán la calidad que estaban esperando; el bibliotecario debe ser el capitán que ayude al usuario a navegar, debemos enseñar al usuario a ser un alfabetizado digital.

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. internet es una herramienta frente a la cual

somos intermediarios y, por supuesto, todo esto nos permite fortalecer nuestra misión en la biblioteca pública. Esto implica concientizarnos que los nuevos y los viejos usuarios ya no están en el mismo sitio que hemos considerado hasta ahora, sobre todos los nuevos, no sabemos dónde están, de forma que debemos facilitar que en la red puedan lograr lo que tradicionalmente hacen en una biblioteca física, pero hacerlo de una manera competitiva.

La problemática que enfrentan las BP frente a esta tendencia digital (Hildebrand, 2003) 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 en que no es misional o lo adquieren sujetándose a la oferta comercial

El espacio físico de las BP —visto como anticuado por los vanguardistas— se convierte en una premisa natural para agrupar las personas. Las BP 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. Una función fundamental que asegura el futuro de la BP es la disposición de espacios comunitarios.

Uno de los aspectos mencionados como preocupantes hace referencia a la exclusión social; es una responsabilidad fundamental de la BP contribuir de manera activa a garantizarle el acceso a la información al ciudadano para que se pueda en igualdad de condiciones ejercer la ciudadanía. La exclusión social (Aabo, 2005) se puede entender 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.

## Metodología

Metodológicamente, la investigación se orienta bajo la estructura propuesta por la investigadora colombiana Galeano Marín (2004) la cual propone un esquema en el que se diferencian plenamente los conceptos de enfoque, estrategia y técnica de investigación social. En este orden, el tipo de investigación sigue el modelo cualitativo, apropiando como estrategia el grupo focal y como

técnica la entrevista grupal a profundidad. El enfoque epistemológico se enfocó en la construcción de las representaciones sociales.

Se llegó a los estudios de representación social, pues se lo consideró como el más pertinente para el logro de los objetivos propuestos, dado que frente a la construcción de imaginarios, estudios de opinión, estudios de percepción, etc., la representación social se crea desde las interrelaciones sociales que emergen desde la conciencia individual.

En nuestro caso, la estrategia seguida por considerarla la más pertinente metodológicamente fue el grupo focal. El diseño se siguió de acuerdo con los patrones metodológicos sugeridos por autores como: Bonilla (1997), Galeano M. (2004), Hernández, Sampieri y Fernández (2006), Pienarreta (2005), Canales y Peinado (1995) e Ibáñez (1992).

Se realizaron tres grupos focales de seis o siete personas cada uno, en tres áreas puntuales de Bogotá; sitios estratégicos, equidistantes entre sí y distribuidos geográficamente. Cada grupo foco debería contener personas de diferentes condiciones así: usuarios y no usuarios de la biblioteca pública, personas de género masculino y femenino, jóvenes (menores de dieciocho años) y adultos (mayores de treinta años), estudiantes y no estudiantes, una persona empleada y un ama de casa. La información se registró en medio magnetofónico y se transcribió en su totalidad manteniendo la fidelidad de lo expuesto por las unidades de análisis.

El análisis de la información respondió a un planteamiento totalmente inductivo, desde el análisis de contenido. Se establecieron categorías generales básicas, frente a las cuales y en la medida que avanzó la interpretación y el análisis de la información arrojó subcategorías y códigos analíticos; la relación de interdependencia o asociación de estos últimos fue configurando una representación de la BP. Las categorías iniciales preestablecidas se identificaron como el concepto de BP, la valoración social, la BP como espacio público, la BP y las tecnologías y la valoración desde lo individual de la BP, categoría esta última que nos ocupa puntualmente en este documento.

## Análisis de resultados

La valoración individual surge desde la percepción y la experiencia personal y social, pero con una orientación clara y específica, ya no desde las relaciones que emergen dentro de la sociedad en general sino desde la persona, lo que ha experimentado y sentido en su comunidad. Se compone de tres subcategorías resultantes: usuarios de la BP, gusto por la BP e impacto en la vida personal.

### Usuarios de la biblioteca pública

Esta subcategoría indagó por los usuarios y halló códigos, como la ausencia de usuarios misionales, razones para no asistir a una BP, orientación específica para la actividad académica, la biblioteca para los profesionales y los niños y la dimensión comunitaria de la BP. La tabla 1 resume la agrupación en códigos analíticos de la percepción de los ciudadanos comunes.

Tabla 1. Usuarios de la biblioteca pública

| Subcategoría      | Códigos analíticos  |
|-------------------|---|
| Usuarios de la BP | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de usuarios evidentes</li> <li>• Condiciones para uso de la biblioteca</li> <li>• Estudiantes /escolares/profesionales</li> <li>• Población infantil</li> <li>• Profesionales</li> <li>• Toda la comunidad</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

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 del ciudadano común, eventualmente y de manera aislada han aparecido algunos de estos tipos de usuarios en otras categorías, se encuentran expresiones como “nunca ve a un ama de casa llegando allá a la biblioteca”, es decir, se evidencia una *ausencia de usuarios misionales*.

GIP4E1: “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”.

G2P3E1: “Pues más que todos los estudiantes, pero toda persona que esté interesada en el conocimiento”.

Las BP necesitan unas *condiciones para su uso*, una preparación; este es el sentir de un sector de la comunidad. Las personas consideran que la BP no es para todos, que se requiere una preparación, asociándola seguramente a la función académica. Esta opinión puede ser producto de la falta de experiencia, contraponiéndose directamente a los fundamentos teóricos, en cuanto a la definición de la BP “...sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas independiente de la raza, idioma..., condición social” (IFLA/Unesco, 2001).

G1P8E21: “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”.

Muchos autores han escrito, sobre la tendencia excesiva de cómo la BP es absorbida por los usuarios con necesidades meramente académicas, Martínez evidencia la situación como un problema generalizado en el ámbito iberoamericano “La actitud pasiva, o al menos, no lo suficientemente activa, con que nuestros servicios han ido derivando en muchos casos a una atención casi exclusiva a los escolares, aluden a un intolerable y profundo defecto de planteamiento de nuestra política bibliotecaria” (Cerlarc, 1999, p. 13).

La situación presenta diferentes aristas que tienden a confluir en los administradores, planificadores y bibliotecarios. Al respecto Robinson anota:

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. Ellas saben exactamente, para qué son. Mientras que las BP no, y esto se ha manifestado en nuestros patéticos intentos de ser todas las cosas para todas las personas. (2001, p. 52)

La imagen de la comunidad, coincide con el contexto teórico y podría decirse que es ajustada con esta realidad.

- G1P3E1. “Realmente si nosotros lo miramos con la objetividad del caso, la biblioteca pública se volvió algo de los estudiantes, sí dejó de ser de las personas del común”.
- G3P3E1. “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 laboral y no está estudiando”.

Para la población infantil, la BP 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 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 en que es expresada esta imagen se asume que es tenue en el sentido de que “de pronto” puede ser útil para niños y jóvenes, en realidad ni siquiera hay un convencimiento real.

G3P14E1. “Yo creo que sí, los niños de pronto, sobre todo ahora la juventud, los niños”.

### Gusto por la biblioteca pública

La subcategoría “Gusto por la BP” indaga sobre los sentimientos y los valores que surgen de la relación BP-ciudadano; elementos que intervienen en esa relación y en los comportamientos individuales, asociados con su uso.

Dentro de la subcategoría surgen seis códigos analíticos que se sintetizan en la tabla 2.

Tabla 2. Gusto por la biblioteca pública

| Subcategoría    | Códigos analíticos  |
|-----------------|---|
| Gusto por la BP | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicionamiento frente a tecnologías suplementarias</li> <li>• Desmotivación personal</li> <li>• Influencia de agentes externos</li> <li>• Obligatoriedad en su uso</li> <li>• Placer positivo por la lectura</li> <li>• Sujeción a normas de comportamiento</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

La demanda de la comunidad ha encontrado muchas veces a la BP insensible a las nuevas demandas de información y de ocio que se han ido generando; esto propone una relación de mercadeo, es decir, la BP debe ofrecer lo que demanda la comunidad, y la forma de ofrecerlo obedece a las condiciones del entorno y de los mismos grupos de personas. El gusto por la BP en Bogotá se encuentra mediado por un condicionamiento frente a tecnologías suplementarias, la prioridad no es la BP, la existencia de las tecnologías de la información como la radio, la televisión, a internet, etc. hace que las personas no sientan el gusto y no la “usen como debe ser”; visto de otra manera, la existencia, de las tecnologías de la información, generan desgano por la BP.

Las personas que sienten el gusto por la BP son un “fenómeno” raro, son otros, son unos pocos.

- G1P10E2. “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”.
- G1P10E13. “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”.

El gusto y el sentimiento hacia la BP se encuentran intervenidos por la influencia de agentes externos, llámese padres, maestros y amigos que se convierten en referente de comparación. “Yo llevé a mi hijo”, “Que los profesores lleven a los estudiantes”, “Que la señora que va a la biblioteca y quiere llevar su hijo”. Como en todos los procesos de lectura, el hogar es la fuente primaria de motivación y de gusto por la BP. Las experiencias aprendidas y la relación con el entorno intermedian el sentimiento por la biblioteca: G1P6E3. “Yo recuerdo que, la biblioteca, a mí me decían biblioteca y !uy!, 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”.

La *obligatoriedad en su uso* produce como condición humana, precisamente sentimientos adversos, nada que sea obligado puede generar gusto y

placer. Al respecto, una librera dice: “Leer y leer a los niños incluso cuando han aprendido a hacerlo. Y no convertir la lectura en una obligación. A mí nadie me ha obligado a leer. Para que alguien lea, la lectura debe suponerle un placer” (Echegaray, 2008). La visita a la BP no es un placer, no es un gusto, es un ejercicio obligatorio voy porque me toca, sigue asociándose al ejercicio académico.

GIP11E1. “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”.

Las experiencias vividas frente al uso de la biblioteca, evidentemente influyen en el sentimiento hacia la institución; también es parte de la condición humana de aprendizaje, de manera que la sujeción a normas de comportamiento dentro de espacios públicos garantiza una convivencia razonable y el control hacia esas normas es responsabilidad en nuestro caso de los prestadores de servicio; esto quiere decir que se asume como una excusa para tener un concepto negativo hacia la BP, culpando a otros que no me permiten ser totalmente libre. En este aparte, el interés del análisis se reduce a la existencia de experiencias negativas frente a su uso y su influencia en su valoración frente al gusto por la BP:

GIP10E9 “No que mamera uno está en la universidad, hablando mierda con los amigos, toca ir a investigar juepucha y sentarse, uno está cagado de la risa en una esquina y sentarse, ¡se me sale ya! entonces me voy y nunca hago el trabajo”.

### **Impacto en la vida personal**

La subcategoría “Impacto en la vida personal” busca profundizar en cómo la BP ha impactado la vida de las personas en una u otra medida; es decir, qué tan importante ha sido para la vida de las personas la existencia de esta institución. Los códigos analíticos resultantes se muestran en la tabla 3.

El impacto de la BP para el desarrollo personal no se hace evidente y claro en la medida en que el *desarrollo cultural* es un concepto amplio que debería identificar qué de ese desarrollo ha afectado al individuo desde la BP. Mencionar que la BP “me ha servido” denota de por sí un impacto, pero no existe claridad sobre su dimensión. A partir del *desarrollo personal*, la situación es un tanto similar, aunque se es más preciso cuando se afirma que la BP le ha permitido un desarrollo económico, es decir, mejorar sus condiciones de vida:

- G3P15E2. “Pues culturalmente sí me ha cambiado bastante. Me ha servido mucho la biblioteca”.
- G3P15E6. “Miro y como crecimiento personal, crecimiento económico”.

Tabla 3. Impacto en la vida personal

| Subcategoría                | Códigos analíticos  |
|-----------------------------|---|
| Impacto en la vida personal | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo cultural</li> <li>• Desarrollo económico y laboral</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• No afectación de la biblioteca</li> <li>• Proyecto de vida</li> <li>• Transferencia de valoración</li> </ul> |

Fuente: elaboración propia.

El desarrollo de competencias laborales cada día se vuelve más exigente. Martínez (1998) dice que hace cien años era suficiente saber leer y escribir y las cuatro reglas para tener un papel relativamente digno en la mayoría de los entornos sociales; en contraste, hoy es preciso entender los formularios de la administración, especialmente de la hacienda pública, quizás saber manejar un automóvil, algo de informática, y quién sabe cuántas cosas más. Y cada vez los conocimientos se vuelven obsoletos más rápido y en cualquier profesión hay que actualizarse una y otra vez a lo largo de la vida laboral. De manera que la BP tiene una función de integración e inclusión social desde esta necesidad y la comunidad de Bogotá; así lo interpreta cuando identifica un impacto de la BP en el desarrollo económico y laboral de las personas, permitiéndole mejorar sus competencias, sus destrezas y sus procesos.

G3P15E6. “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”.

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 contribuye al descubrimiento y al desarrollo de oficios y como refugio, como un lugar protector que le permite a la persona apoyarse en momentos difíciles de su vida. Asimismo, 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 sí tiene un impacto en la vida de las personas, por supuesto de aquellos que han sido sus usuarios.

G2P13E4. “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... Yo me iba a estudiar a las bibliotecas, entonces ahí encontré caminos, a la par de muchos oficios, pues para mí sí es todo”.

G1P16E3. “Salí de la universidad súper despachado 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”.

Dentro de las relaciones sociales íntimas en la familia, la BP ha causado un impacto altamente positivo, en la medida en que ha permitido actuar como agente externo motivador de la lectura, es decir, la permanencia de los comportamientos lectores por medio de la biblioteca como un proceso hereditario, lo que se ha llamado en esta investigación *transferencia de valoración*.

G3P15E1. “A mí me ha servido para aprender cosas nuevas, [...] me ha servido para incentivarle la lectura a mi hija”.

También se hace evidente de manera frecuente que la BP no le ha afectado su vida en lo más absoluto. Aunque no es un estudio cuantitativo, vale la pena acotar, como el 38 % evidenció esta percepción. Con el no uso de la BP se puede inducir la relación biblioteca-educación, en la cual, si la persona no es o no ha sido estudiante, no siente que la BP le haya cambiado en algo su vida, esta no afectación de la BP se registra por la comunidad de la siguiente manera:

- G3P15E8. “En mi caso no me ha cambiado la vida. Entonces no la necesito ni para investigar ni para leer”.
- G1P16E1. “Pero a mí la verdad no me ha cambiado en nada.

## Conclusiones

Vale la pena destacar que una buena proporción de la comunidad no la siente como suya; asimismo, ha manifestado no haber tenido ninguna afectación por parte de la BP. Se asocia esta posición con la relación entre BP y estudiantes y entre esta y la investigación académica, es decir, en la medida en que no se realice ninguna de estas actividades la BP no existe.

El ciudadano común de Bogotá, en general, no construye una valoración positiva de la BP, en la medida en que esta institución no hace parte dinámica e indispensable de su vida cotidiana.

Las BP de Bogotá, desde la valoración individual de los ciudadanos que integran la comunidad estudiada, tiene pertinencia para la labor académica; dicho en otras palabras, la BP es para los estudiantes. Por lo tanto, se asume que para ser usuarios de la biblioteca se requiere alguna preparación, asociando esta imagen con la función de lectura, conocimiento y aprendizaje.

La BP debería ser para toda la comunidad no de manera exclusiva para un segmento especial y en esto se coincide con los expertos y tratadistas del tema.

La BP no es un lugar que genere gusto y placer para ser visitada; se asiste básicamente por obligatoriedad. Este sentimiento se genera por influencia de agentes externos como los maestros, por las experiencias anteriores frente a su uso y la mediación de los medios de comunicación y las tecnologías como fuente de recreación e información. El placer positivo por la BP, también está influenciado por la intervención de agentes como los padres y por el placer por la lectura, este último es trasladado a otras personas, es decir, no es un sentimiento propio, es un “seguramente hay gente que sí le gusta”.

La información registrada sobre las manifestaciones de la comunidad con respecto a su evaluación sobre el impacto de la BP en su vida permite concluir que la BP ha tenido impacto en la vida de las personas en cuanto le ha permitido mejorar sus competencias laborales, le ha apoyado de manera que en lo cultural y en lo personal ha podido mejorar sus condiciones de vida y su situación económica y ha sido compañero y abrigo.

A manera de cierre, es necesario precisar que el ciudadano común no es un usuario de la biblioteca, generalmente no está al tanto de todos los servicios y propósitos que tienen la BP y ni siquiera tiene una visión de cómo esta

puede intervenir de manera positiva en su vida. Por lo tanto, esta afirmación conduce a sugerir un reto para la BP actual y es el hacerse evidente para su comunidad. Que las desviaciones que puedan tener la BP desde sus servicios misionales, el bajo alcance de sus servicios y la poca pertinencia con que es valorada individualmente en Bogotá, no sea por desconocimiento de sus servicios y sus acciones por parte de la comunidad.

## Referencias

- 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.
- Araya Umaña, S. (2002). Las representaciones sociales: ejes teóricos para si discusión de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso). *Cuadernos de Ciencias Sociales*, 127. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/34851985/Araya-Umana-Sandra-Las-representaciones-sociales>
- Berger, P. y Luckman, T. (1991). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Beriani, J. (1990). *Representaciones colectivas y proyecto de modernidad*. Barcelona: Anthropos.
- Bonilla, C. E. (1997). *La investigación en las ciencias sociales. Mas alla del dilema de los métodos*. Bogotá: Cede-Universidad de los andes.
- Canales, M. y Peinado, A. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Córdoba, S. (2007). Biblioteca pública y desarrollo económico. En V. Dos Santos, *Biblioteca pública y desarrollo económico* (p. 6). Buenos Aires: Alfagrama.
- D'Elia, G. E. (August de 2002). The impact on the internet on public Library use: An Analysis of the current consumer market for library and internet services. *Journal of the American Society for information Science and Technology*, 808-820.
- Di Giacomo, J. (1987). Teoría y método de analisis de las representaciones sociales. En D. Páez. *Pensamiento, individuo y sociedad: cognición y repreentación social* (pp. 278-295). Madrid: Fundamentos.
- Durkheim, E. (1990). Représentations individuelles et représentations collectives. En J. Beriain, *Representaciones colectivas y proyecto de modernidad*. Barcelona: Anthropos.

- Echegaray, T. (2008). *Hemos convertido la lectura en obligación y debe ser un placer*. Recuperado el 18 de abril del 2013, de <http://www.diariovasco.com/20080504/al-dia-local/hemos-convertido-lectura-obligacion-20080504.html>
- Farr, R. (1984). Las representaciones sociales. En S. Moscovici, *Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales* (vol. 2, pp. 469-506). Barcelona: Paidós.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), (1994). *Manifiesto IFLA/UNESCO sobre las bibliotecas públicas, 1994*. Recuperado el 18 de abril del 2013, de <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>.
- Galeano Marín, M. E. (2004). *Estrategias de investigación cualitativa: el giro de la mirada*. Medellín: La Carreta.
- Hernández Sampieri, R. y Fernández Collado, C. Y. (2006). *Metodología de la investigación*. Bogotá: McGraw Hill.
- Hildebrand, I. (2003). ¡Service please! rethinking public library web sites. *Library Review*, 52 (6), 268-277.
- Ibáñez, J. (1992). *Más allá de la sociología: el grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- Jodelet, D. (1984). *Représentations Sociales: Un domaine en expansion*. Paris: PUF
- Kent, S. G. (1996). American Public libraries: A long transformative moment. *Daedalus*, 125 (4), 207-220.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su publico*. Buenos Aires: Huemul.
- Moscovici, S. (1984). *Pensamiento y vida social: psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós.
- Moscovici, S. (1985). *La era de las multitudes: un tratado histórico de psicología de las masas*. Mexico.D.F: Fondo de Cultura Económica.
- Moscovici, S., Mugny, G. y Pérez, J. A. (1991). *La influencia social inconsciente: estudios de psicología social experimental*. Barcelona: Anthropos.
- Pienarreta C., I. (2005). *Introducción a la investigación cualitativa*. Mexico, D. F.: Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Qihao, M. (1998). *To be or not to be: Public Libraries and the Global Knowledge Revolution. 64th IFLA General Conference*. (I. 6. Conference, Ed.) Recuperado el 26 de marzo del 2013, de <http://archive.ifla.org/IV/ifla64/082-78e.htm>
- Robinson, C. (2001). *Podemos salvar las bibliotecas del publico?* Bogotá: Fundalectura.

- Sullivan, M. (2003, sep./oct.). The fragile future of public libraries. *Public Libraries*, 42 (5), 338-341.
- Téllez Tolosa, L. R. (2008). *La biblioteca pública vista por el ciudadano común: Un estudio en la ciudad de Bogotá (Colombia)*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Téllez Tolosa, L. R. (2009). *XIV conferencia internacional de bibliotecología*. Chile. Recuperado el 15 de abril del 2013, de <http://www.bibliotecarios.cl/descargas/2009/10/tellez.pdf>
- Unesco (1949). *Manifiesto de la Unesco sobre las bibliotecas públicas. 1949*. Recuperado el 15 de abril de 2013, de Sistema Nacional de bibliotecas publicas del Peru. Centro coordinador de la Red de bibliotecas publicas.: [http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com\\_content&view=category&layout](http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_content&view=category&layout)
- Unesco/IFLA (1972). *Manifiesto IFLA/UNESCO para las Bibliotecas públicas, 1972*. Recuperado el 15 de abril de 2013, de Sistema Nacional de bibliotecas publicas del Perú. Centro coordinador de la Red de bibliotecas publicas.: [http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=69](http://snb.bnp.gob.pe/snb/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=41&Itemid=69)
- Unesco/IFLA (2001). *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Abril 2001*. Recuperado el 12 de abril de 2013, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>