



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Prácticas sociales y configuración de significados de/en la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas

Myriam Teresa Marín Pedraza

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Humanas. Maestría en Estudios Culturales
Bogotá, Colombia

2014

Prácticas sociales y configuración de significados de/en la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas

Myriam Teresa Marín Pedraza

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Estudios Culturales

Director:

Antropólogo, Oscar Iván Salazar Arenas
Profesor Asociado. Departamento de Sociología – FCH

Línea de Investigación:

Comunicación, Cultura y Poder

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Ciencias Humanas. Maestría en Estudios Culturales
Bogotá, Colombia

2014

Agradecimientos

A todas las personas que en forma anónima y voluntaria me brindaron su opinión, y a la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas que me abrió las puertas incondicionalmente para poder desarrollar este trabajo.

Resumen

Esta tesis me permitió acercarme a los significados culturales que las bibliotecas públicas tienen actualmente, mediante el análisis de las prácticas de uso que se llevan a cabo en ellas, entendiendo por significados culturales los sentidos construidos de manera colectiva en la interacción de los seres humanos. En este contexto, estudié las prácticas que tienen lugar en la Biblioteca Pública de Suba Francisco José de Caldas por parte de sus usuarios y trabajadores. Para ello realicé un análisis de dichas prácticas y de las tensiones que surgen entre las formas de uso y lo planeado institucionalmente, mediante la observación, la conversación y la revisión documental.

De este estudio, se desprende como principal resultado la identificación de las diversas nociones que usuarios y trabajadores construyen a partir de sus experiencias, de sus prácticas de uso y de su interacción con las personas y con los recursos físicos de la biblioteca. El análisis de estas nociones permite ver cómo los significados que se producen socialmente se diferencian o corresponden de manera parcial a las definiciones institucionales, lo que refleja procesos activos de la gente en la elaboración de sus propias significaciones. Igualmente, pone en evidencia la existencia de representaciones predominantes, que ocultan los sentidos de ciertas

prácticas de uso, así como la presencia de denominaciones coincidentes entre la biblioteca y la institución, pero que en su trasfondo tienen sentidos diferentes.

Esta investigación contribuye igualmente a visibilizar prácticas de la biblioteca que, de manera implícita o explícita, están orientadas a cumplir con los principios y finalidades trazados, pero que a su vez generan tensiones con las formas de uso de los usuarios y algunas veces con las realizadas por los mismos trabajadores.

Finalmente, pone de presente la importancia de escuchar otras voces, las de las personas que usan la biblioteca y las de quienes trabajan en ella, con el fin de reflexionar sobre las bibliotecas públicas desde estas perspectivas, repensando su papel y sus acciones, para responder a los retos que se imponen en la conciliación entre las formas de uso de esta y lo planeado por la institución.

Palabras clave: Bibliotecas públicas--Bogotá (Colombia), Significados culturales, Prácticas culturales, Usuarios de bibliotecas, Funcionarios públicos.

Abstract

This thesis has allowed me to approach the cultural meanings that public libraries have at present, by the analysis of the use practices taking place in them, understanding for cultural meanings the senses collectively constructed in human beings interaction.

In this context, I studied the different practices carried out at Suba Public Library Francisco José de Caldas, by their users and workers; for which I made an analysis of the use practices and the tensions that appear between the use ways and the uses institutionally planned, after observing the interactions, the conversation, and the documentary revision.

From this study, it may be deduced as main result, the identification of several notions that users and officials build from their experiences, use practices and their interaction with people and library physical resources. In this sense it can be seen how the meanings socially constructed partially differ or correspond to institutional definitions, reflecting community's active processes in the building of their own meanings. In the same way it reveals the presence of dominant performances that hide meanings of certain use practices as well as the presence of coinciding names

between the library and the institution but in their background have different meanings.

At the same time, this research contributes to visualize the library practices that in an implicit or explicit way are directed to fulfill with the principles and outlined goals, but that in turn generate tensions with the user's use practices and sometimes with the same library officials.

Finally, this research shows us the importance of listening to other voices, the ones who use the library and work on it in order to reflect on public libraries from these perspectives and rethink their role and their actions to respond to the challenges imposed on the conciliation between the library use ways and what is planned by the institution.

Keywords: Public Libraries—Bogotá (Colombia), Cultural meanings, Cultural practices, Library users, Library officials.

Contenido

	... Pág.
Resumen	7
Introducción.....	12
1. Conociendo y reconociendo la biblioteca pública: apuntes metodológicos.....	18
2. Pensando la biblioteca pública.....	24
2.1 Relación entre la biblioteca y la tríada libro-lectura-escritura	24
2.1.1 Entre la lectura y la escritura	25
2.1.2 Completando la tríada: el libro	29
2.1.3 Vínculo entre la tríada y la biblioteca	31
2.2 Diferentes miradas de la biblioteca pública	36
2.2.1 Conceptos sobre la biblioteca pública.....	37
2.2.2 La noción de lo público en la biblioteca pública.....	48
2.2.3 Biblioteca pública entre la construcción de significados y las prácticas de uso	52
3. Usando la biblioteca pública.....	66
3.1 La biblioteca elegida.....	66
3.1.1 ¿Por qué en la biblioteca pública Francisco José de Caldas?	67
3.1.2 La biblioteca y su contexto.....	67
3.2 Usar, enriquecer, modificar y subvertir los significados de la biblioteca pública.....	75
3.2.1 La biblioteca es un centro de conocimiento y aprendizaje.....	79
3.2.2 La biblioteca es de carácter público: seis nociones	102
4. Conclusiones y recomendaciones	137
4.1 Conclusiones	137
4.2 Recomendaciones.....	145
Bibliografía.....	150

Introducción

Esta tesis tiene como principal objetivo reconocer y comprender los significados actuales que han construido los usuarios y trabajadores de la biblioteca pública y establecer comparaciones entre el discurso institucional sobre esta y la idea que tienen sobre ella quienes la usan y quienes trabajan allí.

Para ello, me he propuesto en primer lugar, identificar y describir las prácticas de uso de los usuarios y trabajadores, que forman la unidad de análisis, enfocando mis observaciones en la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas. En segundo lugar, distinguir y analizar las tensiones entre las prácticas de ambos grupos de personas y los usos proyectados por la institución.

Para avanzar en este proceso de estudio, he usado la metodología de observaciones y entrevistas personales semiestructuradas, proponiéndome que fueran lo más detalladas posibles, para lo cual transcribí, sin editar, las manifestaciones de los entrevistados; para el análisis de los datos, utilicé el programa automatizado Atlas-ti. Esta información me permitió comprender lo que

sienten los usuarios y trabajadores y, a partir de allí, analizar los significados culturales de estas percepciones.

Como antecedentes de esta investigación, están los estudios realizados desde el campo de la historia de la lectura y la escritura por Petrucci (1999) y Chartier (1998), que develan cómo estas dos prácticas han influido en espacios como las bibliotecas. Desde esta perspectiva histórica, en Colombia se destaca el trabajo realizado por Renán Silva, en el que el autor analiza cómo las bibliotecas, en relación con las políticas del libro y la lectura, jugaron un papel importante como medio de difusión de la cultura letrada (Silva, 2005).

En la línea de los estudios de comunicación-cultura, que a comienzos de los años 90 centran su interés en la profundización del conocimiento sobre los públicos, se proponen las encuestas de consumo cultural, algunas de las cuales tienen en cuenta productos de la industria cultural como el libro y sus prácticas asociadas (Sunkel, 2006). Muestra de ello son los estudios publicados en Colombia, en los años 2001 y 2006, por Fundalectura, y en el 2008 y 2013, por el DANE. Estos análisis aportan información cuantitativa que ilustra sobre el número de libros leídos, las motivaciones para la lectura o el ingreso a bibliotecas.

Desde la bibliotecología, es común abordar el uso de la biblioteca a partir de los “estudios de usuarios”, que miden intereses y consumo de información (quién lee, qué lee, cuándo, con qué frecuencia, con qué finalidad, en qué lugar, etc.), con el fin de servir como insumo para la toma de decisiones. Ejemplo de ello son el estudio en

una biblioteca pública de Madrid (Gago, 1999), y el efectuado en bibliotecas universitarias colombianas (Vallejo, 2005). Estos usan como mecanismos de recolección de información las encuestas y entrevistas, y se centran en conocer a las personas que hacen uso de la biblioteca a partir del comportamiento regular de un grupo o un dato estadístico predominante.

En los últimos años, se han implementado algunas metodologías cualitativas como la de “usuario oculto”, basada en la presencia de usuarios simulados, que son personas externas que observan y asumen este papel (Riaza, 2007:1), o la del “discurso del sujeto colectivo” (Suaiden et al., 2012:31), que trabaja con un grupo a partir de preguntas abiertas, y busca, desde estos discursos, identificar representaciones sociales. Otras investigaciones, como las realizadas por Nayrobis (2009) y Téllez (2009), están también relacionadas con las representaciones que tienen los usuarios de las bibliotecas públicas y estudian el tema con base en la interpretación de dibujos y el uso de entrevistas profundas, respectivamente.

A pesar de las diferentes líneas de investigación desde donde se ha abordado el tema de las bibliotecas y sus usuarios, se evidencia un vacío, que consiste en dejar por fuera el análisis de las prácticas de uso de las bibliotecas, entendidas como esas formas cotidianas de usar la biblioteca.

Por lo anterior, esta investigación contribuye al conocimiento sobre las bibliotecas públicas y sus usuarios, a partir de la observación y el análisis de las prácticas cotidianas, con lo cual amplía los estudios cualitativos, centrados generalmente en

la aplicación de entrevistas o en el diálogo con los usuarios. También, complementa los estudios cuantitativos de consumo cultural y los de usuarios de bibliotecas. Pero sobre todo, aporta información en el plano de los significados que adquiere la biblioteca, a partir de las prácticas de uso de los usuarios y trabajadores.

Esta tesis se relaciona con la “Maestría en Estudios Culturales”, en tanto permite en primera instancia, un acercamiento a las bibliotecas públicas desde la voz de los usuarios y trabajadores, tomada de sus entrevistas, pero en especial desde sus manifestaciones de la vida cotidiana como formas de uso e interacciones con el entorno, entre otras. Al igual que se ocupa de las construcciones sociales de significado, entendiendo que estas son el resultado de un proceso cultural de intercambio, transformación y apropiación que responde a unos contextos sociales y culturales.

Teniendo en cuenta lo anterior, el aporte principal de este trabajo es hacer evidente otras voces, que nos motiven a pensar en las bibliotecas públicas desde la perspectiva de quienes las usan o trabajan en ellas.

Para el desarrollo de este trabajo investigativo, he dividido el mismo en cuatro capítulos, incluyendo conclusiones y recomendaciones, que señalo a continuación:

En el capítulo 1, “Conociendo y reconociendo la biblioteca pública”, presento los detalles metodológicos y de análisis con los cuales abordé mi estudio, determinando

su carácter etnográfico, y que estructuré en dos categorías básicas que son: interacciones y representaciones.

En el capítulo 2, “Pensando la biblioteca pública”, desarrollo un marco teórico que abarca los significados construidos institucionalmente sobre la biblioteca pública y las transformaciones que estos han tenido en el marco de su evolución en Colombia. Por otra parte, presento una serie de conceptos que me permiten una visión más integral del problema, como: la relación entre la triada libro-lectura-escritura con la biblioteca, la noción de lo público, la construcción social de significados, y las prácticas de uso, en las que considero las formas de uso y las interacciones sociales.

En el capítulo 3, “Usar, enriquecer, modificar y subvertir la biblioteca pública”, presento el contexto en el cual se desenvuelve la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas y expongo los resultados de la investigación, con respecto a los significados que se construyen sobre dicha biblioteca, las prácticas de uso y las tensiones que surgen con lo planeado por la entidad. Estos resultados se dan al relacionar lo expresado por usuarios y trabajadores de la Biblioteca, con el análisis de las observaciones.

El análisis realizado en los apartados anteriores me permitió arribar al capítulo 4 “Conclusiones y recomendaciones”, en donde pude identificar, entre otras cuestiones, que los significados culturales de los usuarios no siempre están acordes con los usos proyectados de la biblioteca, y que muchas veces estos son

modificados, enriquecidos, subvertidos o se crean nuevas nociones. Por lo anterior, la biblioteca está llamada a revisar estas voces de sus usuarios y trabajadores para comprender la forma en que es reconocida por ellos, mejorar los procesos de comunicación y proponer formas de acercamiento con la gente que contribuyan al logro de los objetivos de la biblioteca, a satisfacer los intereses y necesidades de los usuarios y a propiciar su mayor apropiación y participación.

Por último, sugiero en las acciones recomendadas algunas ideas que se podrían llevar a cabo en el futuro para otras investigaciones relacionadas con este tema o para fortalecer la ya realizada.

1. Conociendo y reconociendo la biblioteca pública: apuntes metodológicos

Parto de la idea de que este trabajo aportará al conocimiento y reconocimiento de las bibliotecas públicas, a partir de la comprensión de sus dinámicas, influidas por factores sociales y culturales que se reflejan en las prácticas de uso y que le imprimen uno o varios significados. El conocimiento que he adquirido como funcionaria de la Biblioteca Nacional, usuaria, bibliotecóloga y exfuncionaria de BiblioRed, me permite aproximarme de una manera cercana a la realidad y a las formas de apropiación de quienes asisten a la biblioteca (usuarios y trabajadores), y por ello he optado por una investigación de tipo cualitativo, que enriquezca el estudio de las bibliotecas desde nuevas perspectivas. Reconozco con esto que hay un conocimiento situado, dada mi experiencia y formación.

Busco, apoyada en un enfoque etnográfico, describir e interpretar los significados que existen en torno a la biblioteca, a partir de las prácticas de uso de esta. Para eso analizo su cotidianidad, me inserto en ella para observarla y también para vivirla como usuaria, para verla con los ojos de quienes la usan.

Según lo indica Guber, la etnografía como método es el conjunto de actividades de trabajo de campo en el que son los actores los privilegiados para hablar (Guber, 2001:6).

En este contexto, opté por los métodos de levantamiento de información centrados en la observación, la conversación y la documentación, mediante las técnicas de observación, entrevistas semiestructuradas a trabajadores y a usuarios, y la consulta de información sobre la Biblioteca.

En primer lugar, llevé a cabo observación sistemática y observación participante. Me posicioné la mayor parte del tiempo en un rol de usuaria pasiva, inevitablemente inserta en la realidad, pero interviniendo ocasionalmente de manera directa en las actividades de la Biblioteca. Los criterios que tuve en cuenta para orientar la observación fueron: el lugar, por lo que estuve en las diferentes áreas de la institución; el tiempo, para el que consideré días entre semana, fines de semana y distintos horarios, teniendo en cuenta que las dinámicas cambian dependiendo del día de la semana, y finalmente observé diversos servicios y programas.

La observación se centró en la diversidad de usuarios y roles: gente de distintas edades y género, acompañantes o personas en grupo, entre otros; así como en las interacciones con las personas y con el espacio, identificando formas de relación y uso, diferencias o similitudes en las actividades que se realizan en los distintos lugares y momentos observados, etc. En algunas sesiones, recorrí varios sitios de la

biblioteca el mismo día, con el fin de identificar sus dinámicas. Como participante me integré a actividades como el cineclub, el café literario de la comunidad y el club de lectores de la biblioteca; también me hice usuaria del servicio de carnetización y de consulta en sala.

Para la observación, empleé como sistema de registro un diario de campo en el que anoté, con el mayor detalle posible, aspectos tales como la descripción del contexto y las situaciones, los comentarios de los asistentes y mis apreciaciones.

En cuanto a las entrevistas, la metodología no planteó un tamaño representativo de la muestra, sino la identificación de diversos perfiles, que me permitiera aproximarme a la variedad de usuarios de la biblioteca y que, a partir de la conversación, me diera la oportunidad de profundizar sobre los significados que subyacen en la vida cotidiana de quienes hacen uso de la biblioteca y obtener datos descriptivos que se complementen con la información recolectada mediante la observación.

Por lo anterior, tuve en cuenta los siguientes criterios para llevar a cabo las entrevistas de los usuarios: diversidad etaria (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores); criterio de contexto, en este caso relacionado con el rol del usuario, como acompañante, miembro de un grupo de la biblioteca, usuario independiente, persona de una institución con la cual trabaja esta entidad, y por último, diversidad de género, aspecto en el que se buscó la participación tanto de hombres como de

mujeres, aunque la investigación no hace énfasis en un análisis desde esta perspectiva.

Para las entrevistas de los funcionarios los criterios fueron: antigüedad, diversidad de género y criterios de contexto, en este caso relacionados con la dependencia administrativa y con el cargo ya fuera como director, auxiliar o profesional. Tuve en cuenta la antigüedad por las múltiples y/o diversas experiencias vividas en la biblioteca en el transcurso de varios años, ya que aquí era posible encontrar funcionarios que llevaban más de 10 años laborando. Igualmente, por considerar que la dependencia administrativa permitía ver a la institución desde diferentes ángulos, incluí personal contratado por BiblioRed para desempeñarse allí, personal dependiente de una empresa externa que prestaba servicios en este lugar y personal que laboraba en BiblioRed con una relación directa con la Biblioteca de Suba.

El tipo de entrevista fue semiestructurada, lo que me permitió, a través de una conversación orientada por algunas preguntas, conocer la mayor información posible de los diferentes aspectos considerados en la tesis. Con este fin elaboré tres guías con sus respectivos bancos de preguntas. La primera estaba dirigida a niños hasta los 12 años; la segunda, para jóvenes y adultos, y la tercera era para funcionarios. Las entrevistas se organizaron en preguntas demográficas y en preguntas sobre la biblioteca. Estas últimas se agruparon en tres puntos: uso (actividades realizadas, espacios, servicios, normas, recursos de información), interacciones con otros asistentes y sobre el significado de la biblioteca.

Se realizaron diecisiete (17) entrevistas, de las cuales siete fueron a funcionarios (cuatro mujeres y tres hombres). En cuanto a los usuarios, se entrevistaron diez (10) personas (seis hombres y cuatro mujeres).

Finalmente, las entrevistas se complementaron con charlas informales que se llevaron a cabo durante algunas visitas a la biblioteca.

En cuanto a la revisión de documentación, consulté lineamientos, principios y servicios de BibloRed y de la Biblioteca, así como el buzón de sugerencias. Las observaciones encontradas en este último se clasificaron en colecciones, servicios, horarios, espacio físico y funcionarios.

Encontré en esta forma de hacer mi tesis la mejor manera para comprender los significados culturales en torno a la biblioteca pública, ya que las entrevistas me permitieron acercarme a las representaciones que usuarios y trabajadores tienen de la misma y sus experiencias en esta y, mediante la observación, pude entender las relaciones sociales, las interacciones que se dan con el entorno y las formas de uso. Con la triangulación de los datos ofrecidos por estas dos fuentes de información, pude identificar y comprender las prácticas de uso de la biblioteca. Por su parte, la revisión documental me permitió conocer los usos proyectados de la Biblioteca para analizar las tensiones que se dan entre lo deseado por quienes la planean y lo que hacen quienes la usan.

Para el análisis consideré las siguientes categorías:

- Interacciones: relación y comunicación que se da entre las personas (usuarios/trabajadores); entre estas y el conjunto de servicios, infraestructura (edificio) y elementos físicos de la biblioteca, y entre la biblioteca (como institución) y otras organizaciones o agentes con los cuales trabaja. Asocio aquí los conceptos de interacciones sociales (Goffman, 1979) y prácticas de uso del espacio (De Certeau, 2007).

- Representaciones: expresión de lo que significa la biblioteca y del ideal de lo que esta debe ser, desde el conocimiento y experiencia de sus usuarios y trabajadores. Esta categoría está asociada al concepto de los significados como construcción social (Hall, 1980).

Esta categorización hizo posible darle un soporte conceptual y metodológico al trabajo, y establecer una relación entre la teoría de estudios culturales y el uso que se hace de la biblioteca, identificado mediante la observación y las conversaciones.

Como herramienta para el desarrollo de este trabajo, utilicé el software Atlas Ti, que resultó de gran utilidad para entrecruzar las entrevistas y las observaciones, y analizarlas a partir de una codificación personal. Esto me permitió identificar en detalle, y en todas las conversaciones, los significados culturales, prácticas y tensiones en el uso de la biblioteca.

2. Pensando la biblioteca pública

Este capítulo está dedicado a comentar aspectos históricos y conceptuales que guardan estrecha relación con las bibliotecas públicas y a los cuales recurro en el desarrollo de la investigación, para reflexionar sobre el papel que estas juegan. Temas como la relación que hay entre la triada libro-lectura-escritura y la biblioteca, las definiciones que se han manejado sobre la biblioteca pública desde distintas instancias, una aproximación al desarrollo de estas instituciones en Colombia y por último la inserción de la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas en la localidad de Suba y en el sistema bibliotecario de Bogotá, forman parte de este apartado.

2.1 Relación entre la biblioteca y la tríada libro-lectura-escritura

A continuación, analizo la relación entre los elementos de esta tríada planteada por algunos historiadores del libro y la escritura como, Roger Chartier (1998) y Armando Petrucci (1999). Adicionalmente, propongo incluir un cuarto elemento que es la biblioteca y describo su estrecha relación con el libro, la escritura y la lectura.

2.1.1 Entre la lectura y la escritura

Teniendo en cuenta que la tríada es el conjunto de tres elementos estrechamente vinculados entre sí, decidí dar un vistazo a estas relaciones. Para ello, inicié mi acercamiento a las prácticas de lectura y escritura sobre las cuales hay distintas formas de interpretación y estudio desde la lingüística y las perspectivas socioculturales (Cassany, 2008).

Dadas las características de mi estudio, que se centra en comprender los significados que se construyen en la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas por parte de sus usuarios y trabajadores, voy a abordar las prácticas de la lectura y la escritura, más allá de la interpretación del contenido de los textos y de las habilidades para el uso del lenguaje en la escritura. Las entenderé en un contexto social enmarcado en unos códigos y costumbres que orientan estas prácticas en la biblioteca, y que se relacionan con aspectos como la forma de acercarse al libro, los mecanismos de circulación de este material o las maneras de abordar la lectura.

En este sentido, podremos hablar de la lectura intensiva, es decir, aquella que se hace de pocos libros -con calma- varias veces, o la extensiva, que es la lectura de mucha información una sola vez (Darnton, 2008). También, de la lectura en voz alta, en silencio, en grupo o individual. De igual manera, podemos considerar la multilectura y la lectura multimodal (Cassany, 2008). La primera consiste en leer en diferentes formatos en un tiempo muy corto. Esta experiencia se vive en las bibliotecas de manera cotidiana, cuando los usuarios, mientras esperan el turno de

internet, leen la prensa y luego pasan al computador a consultar una red social o a buscar información. Al respecto, pienso que es importante hablar no solo de multilectura, sino de multiescritura porque en el ámbito de la escritura se da la misma situación: los usuarios toman notas, escriben un chat, mandan un mensaje por celular, hacen una carta o informe. La lectura multimodal, por su parte, es aquella donde se utilizan distintos lenguajes de transmisión de información y de la interacción de los mismos. Es así como un usuario lee en la biblioteca la letra, la imagen que acompaña el texto, el CD que acompaña el material con información sonora o audiovisual. Este tipo de lectura se incrementa con las nuevas prácticas que se realizan en medios digitales, donde se interactúa más fácilmente con sonido, imagen, redes sociales, etc., y donde el mismo lector puede alimentar textos disponibles con otros recursos propios como sus fotos, escritos y videos, ente otros.

A continuación, describo tres elementos que considero determinantes para ampliar la noción aquí planteada de las relaciones entre las prácticas de lectura y escritura.

Por una parte, estas son prácticas sociales de conocimiento y comunicación. Lo que quiere decir que son formas de uso y apropiación no solo de los signos, sino de los objetos que los contienen y que su uso y significación se construye en contextos históricos, sociales y culturales (Chartier, 1998).

Como portadores de información, la lectura y la escritura son espacios de ejercicio del poder, ya sea por el contenido intrínseco del material (tema que trata y manera en que se trata) o por la forma en que este es dispuesto para enviar un mensaje

(libros exhibidos y obras de acceso restringido, entre otros códigos). Aquí entra en juego la manera en que el mensaje es interpretado, adaptado o aceptado por parte del receptor o usuario y cómo este lo apropia y lo usa. La interpretación y uso que hace el lector se ven influenciados por factores sociales y culturales -como ya lo mencioné-, pero también por variables como la edad, el género y la ocupación que desempeña.

La conjugación de los factores mencionados provoca que haya tantas formas de leer y escribir como lectores y escritores. Lo anterior plantea la presencia de diversidad de prácticas o comportamientos lectores. Este último es un término usado del campo de la bibliotecología y puede ser entendido como "...la expresión social de la forma en que una persona representa y practica la lectura en el contexto de la cultura escrita que lo acoge" (Álvarez 2006, en Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, 2011:24).

En segunda instancia, la lectura es la forma pasiva de la escritura (Petrucci, 1999:26). Al respecto, entiendo que la escritura es activa cuando se ejerce, es decir cuando alguien escribe. Una vez se deja de escribir, esta podría llegar a su fin; sin embargo, la escritura puede ser leída, y por tanto, su influjo no termina, solo se transforma en la lectura. A su vez, la lectura es capaz de potenciar nuevamente una escritura activa. Por ejemplo, en las bibliotecas es común ver a la gente que lee y luego toma notas, notas que después son nuevamente leídas. Aunque en momentos de la historia y en nuestras prácticas cotidianas es posible ver que la

escritura no siempre está asociada a la lectura y viceversa, es innegable que su vínculo es estrecho.

En tercer lugar, la lectura y la escritura van más allá de lo impreso y del uso del alfabeto, respectivamente. Obras audiovisuales, grabaciones sonoras, registros fotográficos, entre otros materiales, hacen parte de los recursos dispuestos para el uso y lectura de las personas que asisten a la biblioteca.

Además de las fuentes bibliográficas y documentales antes mencionadas, las bibliotecas tiene registros de escrituras iconográficas, como las señales de circulación (salida de emergencia, baños, etc.) o de comportamiento (ejemplo: señal de silencio). Así también, otros elementos que abarcan los escritorios, las puertas o los estantes, están en las bibliotecas dispuestos de cierta manera y en ciertos lugares, con el fin de comunicar algo a los usuarios y trabajadores, como puede ser la ruta para caminar.

Los elementos o cosas descritas antes, se convierten en la extensión de la palabra de la biblioteca, son el registro permanente de sus orientaciones o normas establecidas. Las cosas dan fortaleza y duración a la sociedad o a la norma social (Latour:101). En este caso, los objetos están organizados previamente para ser leídos por los usuarios y afianzar la biblioteca planeada.

2.1.2 Completando la tríada: el libro

Para iniciar, quiero precisar que, si bien existen definiciones sobre lo que es un libro desde el punto de vista de la bibliotecología (Reitz, 2013) y desde su alcance en los estudios de la historia del libro (Darnton, 2008), para este trabajo lo entiendo como el texto escrito en cualquier formato o soporte que conforma una unidad, a partir de un conjunto de hojas o páginas. Es así como, al referirme en la tríada al libro, considero las revistas, los periódicos y los folletos, producidos en papel o en medios electrónicos. Adicionalmente, centro mi interés en la práctica de uso del libro como objeto, sin desconocer que los aspectos morfológicos afectan la relación de los lectores con dicho objeto.

Este elemento denominado libro es la materialidad del texto que es objeto de lectura. Así se completa la triada lectura-escritura-libro. El libro, además de soporte, es también un intermediario en la comunicación entre el autor y el usuario/lector. Aspectos como el formato, la tipografía, la ilustración y la encuadernación hacen parte de las características de este mediador capaz de modificar ideologías y actitudes. No en vano el diseño editorial es fundamental en la industria del libro, para orientarlo de manera adecuada con el fin de llegar al público y generar el impacto deseado. Revistas con portadas llamativas, libros de gran formato y obras en pasta dura hacen parte de las consideraciones para alcanzar ciertos lectores. Un ejemplo claro de ello es el desarrollo de la industria editorial en la línea infantil que se ha lanzado a la conquista de este público con variedad de propuestas en formatos, ilustración, temas y materiales en los que son elaborados (plástico, tela,

juego de texturas, entre otros) y cuyas obras están al acceso de la gente en librerías y algunas bibliotecas.

Lo métodos de producción y las formas de distribución del libro influyen en las prácticas de la lectura y la escritura. Por ejemplo, la imprenta facilitó reproducir copias de una obra de manera mecánica, reduciendo los tiempos de publicación, lo cual contribuyó a la disminución de costos de fabricación, al mayor acceso al libro, a una circulación masiva a través de instituciones como las bibliotecas y a una formación de lectores para acceder a estos recursos.

Caso similar enfrentamos hoy con el desarrollo de las nuevas tecnologías y la producción digital, que cambia la forma en que se producen los libros, puesto que el escritor tiene la posibilidad de publicar su obra en poco tiempo y sin intermediarios, y el lector puede contactarse con el autor, retroalimentar los documentos leídos y hacerlos visibles a otros. El lector se convierte en escritor. Los textos rompen la linealidad de la lectura, a través de una navegación por enlaces en los que muchas veces se mezclan la imagen, el sonido y las letras.

La aparición de nuevos formatos de libros conlleva nuevos lectores y significados del texto. Tal es el caso de la producción digital a la que hago referencia, que viene creciendo paulatinamente en el mundo y con ella sus usuarios. En Colombia, aunque en pequeña escala si se compara con los Estados Unidos, la producción del libro digital también se ha hecho notoria en los últimos años. Según un informe de la firma mundial de consultoría, investigación y publicaciones PwC citado por

Contreras, se proyecta que las ventas del libro electrónico representarán para 2016 un 17,9% del total de la industria y que Colombia, México, Brasil y Argentina serán los países con mayor participación en Latinoamérica (Contreras, 2013).

Estos nuevos lectores ajustan sus prácticas de lectura y escritura. Por esta razón, hablamos de los lectores multitarea y multimodal, de usuarios de lectura extensiva y con prácticas de lectura y escritura colaborativa, capaces de producir textos como las wiki.

Igualmente, cambia el significado de los textos. Nociones como las de circulación de un soporte físico empiezan a transformarse, para pensar en producción omnipresente, con múltiples accesos simultáneos, interactiva e hipertextual.

Concepciones como las de autoría y propiedad intelectual también se transforman para dar paso a las nuevas figuras de derechos de autor como *Creative Commons*, que reconoce al autor de un documento inicial, pero deja abiertas las puertas para que este producto pueda ser trabajado y, en algunos momentos, hasta explotado comercialmente por otros.

2.1.3 Vínculo entre la tríada y la biblioteca

La labor de la biblioteca desde comienzos de su historia ha estado vinculada con la recolección, organización y acceso a la información registrada, especialmente de

manera escrita. Esto de entrada implica que la biblioteca tiene como objeto de trabajo la información, que “se produce por las prácticas del leer y del escribir dentro de universos simbólicos amplios determinados por las particulares conformaciones de cada época” (Álvarez, 2009:7). En este sentido, no solo tiene tareas en torno al libro como objeto que requiere organización, clasificación, conservación y divulgación, sino que tiene roles que cumplir en cuanto es una mediadora entre las prácticas de lectura y escritura, como fuentes de información y como activadoras de la producción de conocimiento, en unos contextos sociales, históricos y culturales en los cuales está inmersa.

Por lo anterior, la biblioteca también es una herramienta de poder y de *disciplinamiento social*, es decir, “un motor de cambio inducido desde arriba, desde las elites, instituciones o estados” (Mantecón, 2010:263). Esto se da en la medida en que la biblioteca puede llegar a un grupo social, difundir una cultura letrada y con ella contenidos que por principio tienen ya una ideología, la del autor que lo escribe. A su vez, establece unas normas que regulan estas prácticas: qué, quién, cómo, dónde y cuándo se lee son criterios que están en potestad de la biblioteca.

En su ejercicio del poder, la biblioteca, al tener que seleccionar las obras que conforman sus colecciones, se debate entre lo exhaustivo y lo esencial, como indica Chartier (1996:75). Es decir, entre tratar de tener el máximo de todos los temas y materiales posibles o seleccionar y decidir lo que no puede faltar, lo que es necesario y lo que no es indispensable, atendiendo a su misión institucional, a sus usuarios y, muchas veces, a la capacidad de su infraestructura física. Decidir cuáles

son las colecciones que deben estar, qué servicios son básicos o complementarios y establecer el grado de interacción con las personas, entre otras decisiones, marcan una perspectiva de la biblioteca.

Si bien la biblioteca ejerce un poder desde la cultura letrada como difusora de la misma, no podemos desconocer que tiene también un potencial para hacer de estas prácticas un bien público, disponibles para todos sin distinciones. En este sentido, Petrucci plantea que la biblioteca se debate entre las posibilidades de ejercer un poder restrictivo o un ejercicio más público de los derechos de acceso a una cultura letrada (Petrucci, 1999:266).

La biblioteca se convierte en espacio de socialización y práctica de la lectura y la escritura, muchas veces ligada a procesos educativos como apoyo a la escuela. Su papel en la alfabetización, más que centrarse en el aprendizaje de habilidades de lectura y escritura, se orienta a la formación de habilidades para el uso de la información a la que se puede acceder en una cultura letrada. En un sentido amplio, alguien alfabetizado es el que usa la lengua escrita para participar en el mundo social (Kalman, 2003:39). En este sentido, programas de promoción de lectura y de capacitación para el uso de fuentes de información hacen parte de las acciones de la biblioteca para contribuir a la alfabetización.

La biblioteca actúa también como medio de difusión, a través de la cual circulan determinados textos y contenidos, y desde donde se promueve la lectura y la escritura. En esta medida, la biblioteca propicia espacios para ejercer estas

prácticas de manera individual y compartida o en grupo, como el café literario. Además, tiene programas de promoción de la lectura que son estrategias importantes para atender los intereses y necesidades de distintos usuarios. Vale la pena resaltar que, en esta labor de difusión, la biblioteca diseña mecanismos para que el usuario llegue a ella, pero a su vez busca llevar el libro y la lectura hasta donde está el usuario. Es así como han creado servicios de extensión como visitas a los hospitales o trabajo con centros penitenciarios.

Por otra parte las bibliotecas, al menos algunas como las nacionales, actúan como centros de conservación de las publicaciones del país o región, y en esta medida son el testimonio de la producción escrita y las fuentes de lectura de un pueblo. Cobra especial importancia, a mi parecer, en la biblioteca pública para el caso de los libros, folletos y prensa que se producen localmente y que, como lo afirma Petrucci (1999:29), son la posibilidad de preservación de la producción de los subalternos, en este caso de quienes no están dentro de los canales comerciales del libro, ni acceden a espacios de gran circulación en el mercado editorial.

Las bibliotecas, como espacio de circulación de libros, se convierten también en canales importantes para el sector editorial, especialmente las del Estado. Estas, son centros de adquisición y por tanto de apoyo al sector editorial, aspectos que son más visibles en el marco de los programas públicos de lectura y escritura con los que se promueve la dotación de un gran número de bibliotecas. La apuesta por la creación de la Red de Bibliotecas del Distrito, de la cual forma parte la Biblioteca de

Francisco José de Caldas, es un ejemplo de esto, ya que durante su desarrollo el Distrito invirtió importantes recursos financieros en la compra de colecciones.

Aquí, las bibliotecas libran una serie de tensiones con el sector del libro, pues actúan en un campo comercial, donde entran en juego temas de oferta y demanda que incluyen aspectos como mecanismos de compra, costos y oferta editorial vs. necesidades de los usuarios, entre otros.

Las bibliotecas se ven también afectadas por los cambios en las formas de producción del libro y en las nuevas prácticas de lectura y escritura que se generan. En este contexto, las bibliotecas se van adaptando en el transcurso de la historia para atender estas transformaciones. Este es el reto que tienen hoy: solo en Colombia hay un gran número de proyectos de digitalización, desarrollo de bibliotecas digitales, y editoriales especializadas en la publicación y venta de este tipo de obras, así como es una meta del gobierno llevar al mayor número de bibliotecas municipales el servicio de conectividad a internet.

Dichos cambios generan, como lo mencioné anteriormente, nuevos lectores que requieren de servicios, infraestructura y personal adecuado, pero que además, deben afrontar una nueva necesidad de alfabetización para el desarrollo de habilidades y conocimientos que les permitan acceder a estos soportes y medios de información.

Es importante precisar que un punto de partida para que las bibliotecas puedan empezar a asumir su rol como espacio de prácticas de la lectura y la escritura, es cumplir con dos condiciones materiales que son disponibilidad y acceso. La primera implica contar con colecciones para consulta y con la infraestructura adecuada para permitir su uso. La segunda está relacionada con brindar a los usuarios posibilidades para participar en prácticas letradas, no solo individuales, sino con otras personas en donde se ponen en juego las habilidades para interactuar con otros (Kalman, 2003:39).

Finalmente, el rol de la biblioteca, como espacio de ejercicio y difusión de las prácticas letradas, se ha incorporado a conceptos y directrices institucionales y académicas para bibliotecas públicas, como se verá en el siguiente apartado. En algunos de esos conceptos, la lectura aparece de manera explícita, mientras que la escritura está implícita, en el rol de la biblioteca de permitir el acceso a la información y al conocimiento, y de promover la lectura.

2.2 Diferentes miradas de la biblioteca pública

Las bibliotecas públicas, como centros que en principio albergan el conocimiento producido por la humanidad, o al menos una parte de este, y como lugar de ejercicio de prácticas como la lectura y la escritura, han tenido a través de la historia distintos significados, funciones y tareas, atendiendo a elementos históricos y culturales de quien construye el concepto y de quien lo recibe.

Por esta razón, existen varios conceptos institucionales, pero además, aparecen también otros significados construidos socialmente por quienes usan las bibliotecas. Estas se convierten en un espacio propicio para la producción de significados, a partir de los conocimientos previos, las experiencias de uso y las relaciones sociales que sostienen las personas que trabajan o que utilizan la biblioteca.

En consecuencia, se generan diferentes miradas y formas de entender la biblioteca pública, que abordo en este subcapítulo.

2.2.1 Conceptos sobre la biblioteca pública

Los conceptos sobre biblioteca pública son un referente importante en esta investigación debido a que, en mi interés por conocer las prácticas de uso de la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas, con el fin de identificar los significados que esta adquiere para las personas que asisten a ella, debo analizar las tensiones que se dan entre la noción de los usuarios y trabajadores de la biblioteca, frente a lo que institucionalmente se considera el deber ser de la misma.

Por consiguiente, y con el fin de tener el contexto de lo que se espera de la biblioteca pública, presento en primer lugar los conceptos que han formulado organismos internacionales y que seleccioné por considerar que se constituyen en un referente reconocido por los profesionales del sector.

En segunda instancia, hago una breve exposición de algunos conceptos que se han utilizado en Colombia, incluyendo las definiciones vigentes. El recorrido por estos conceptos refleja sus cambios en diferentes épocas.

2.2.1.1 Perspectivas internacionales

La Unesco, en el manifiesto de las bibliotecas públicas, las define como un “centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos”. Es el “paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural” (Unesco, 1994:1-2).

Plantea el préstamo de servicios sin censura, con el fin de permitir igualdad de acceso a la información, y define como principio de la biblioteca que debe ser gratuita y estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales. Dentro de sus finalidades están: crear y consolidar el hábito de la lectura, prestar apoyo a programas y actividades de alfabetización, estimular la imaginación y el respeto al patrimonio cultural, entre otras.

Por su parte, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA, por su sigla en inglés) considera la biblioteca pública como una “organización respaldada y financiada por la comunidad”, ya sea mediante un órgano territorial o mediante una forma de asociación colectiva (IFLA, 2004:12).

La IFLA coincide con la propuesta de la UNESCO, en que estas bibliotecas son una herramienta de acceso a la información y la cultura, a través de toda una serie de recursos y servicios, a los cuales la población accede en igualdad de condiciones. Estas desempeñan un papel importante en una sociedad democrática, al ofrecer diversidad de conocimientos y opiniones.

2.2.1.2 Lo que pensamos en casa

Si bien hay guías internacionales, como las mencionadas anteriormente, que orientan el accionar de las bibliotecas públicas, cada país traza sus propios derroteros y lo hace a partir de una concepción de la biblioteca pública y de un marco institucional. A continuación, presento algunas definiciones y lineamientos para las bibliotecas en Colombia, que incluyen la concepción inicial de estas bibliotecas y las definiciones actuales.

Las bibliotecas públicas aparecen en Colombia con la creación de la “Real Biblioteca” en 1777, hoy Biblioteca Nacional, siendo la primera de este carácter en Latinoamérica. Su acción estaba orientada a la atención de un grupo de la élite que requería de una biblioteca con fines de formación, como se refleja en este texto:

“Siendo la instrucción y arreglo de estudios uno de los primeros objetos que ocupan la real atención del soberano y contribuyendo para su logro el establecimiento de una biblioteca pública, donde puedan rendir los estudiosos de todas facultades e instruirse de noticias sólidas, y verdaderas que muchas veces se ignoran por falta de buenos libros,

mayormente en estos dominios donde escasean y son costosos [...]”
(Téllez, 2012:60)

Ya en la década de los años 30, durante el periodo de la República Liberal, con las iniciativas de consolidación del estado-nación en las que los sectores populares eran muy importantes, se lleva a cabo el proyecto Cultura Aldeana, que tiene como fin la difusión de la cultura a nivel nacional, apoyada en medios de comunicación como la radio, el libro y las bibliotecas. En este contexto, se desarrolla el componente de la Biblioteca Aldeana que busca llegar a las regiones del país, con una dotación básica para bibliotecas públicas, con el fin de atender a todo tipo de usuarios. Aunque no hay una definición como tal de la biblioteca pública, es posible identificar el sentido de esta por el público al que iba dirigida y por la forma en que se concibió el contenido de su colección:

“Constituyó el primer esfuerzo continuo por dotar a los pequeños municipios colombianos de una biblioteca básica que no estuviera restringida a los medios escolares, aunque los incluyera, sino abierta a todos los habitantes [...]” (Silva, 2005:93).

“La biblioteca debe constar, como núcleo de iniciación, de un centenar de obras fundamentales de la cultura humana, que podemos distribuir en cuatro grupo: una selección de literatura universal [...] una selección de obras nacionales [...] una selección de manuales de instrucción [...] por último aquellos libros de consulta, como el diccionario, el compendio de historia, de geografía, etc., que faciliten la tarea de interpretación y esclarecimiento autodidácticos” (Silva, 2005:93)

Durante los años 50, las bibliotecas públicas vuelven a tener un impulso fuerte. Por un lado, se crea en 1952 la Biblioteca Pública Piloto de Medellín, con el apoyo de la Unesco, en el marco de una propuesta de este organismo por promover el desarrollo de las bibliotecas públicas en América Latina como agentes clave para la democracia. Las bibliotecas eran la “fuerza viva para la educación popular” y “universidad del pueblo” (Unesco, 1949:1).

Por otra parte, el Estado promueve la creación de bibliotecas con dotación bibliográfica y equipos financiados de manera conjunta por el Gobierno Nacional y las regiones, y la Biblioteca Luis Ángel Arango abre sus puertas al público en 1958, configurándose como una de las principales bibliotecas públicas de Colombia y el referente en Bogotá durante muchos años.

A finales de los años 60, con la creación del Instituto Colombiano de Cultura (Colcultura), y durante la década de los años 70, se afianzaron los esfuerzos por fortalecer estas bibliotecas y se vio la necesidad de ampliar el concepto tradicional de la biblioteca como centro de lectura y consulta al de centro de promoción cultural de la comunidad por ser una de las principales herramientas para ofrecer servicios culturales, alrededor del libro, la información y la tradición oral, que proporciona acceso libre y gratuito a todas las personas (Martínez, 1979:47). Es en los años 70 cuando también se crean las primeras bibliotecas públicas de cajas de compensación familiar, que son entidades privadas con manejo de algunos recursos públicos para inversión social. Hasta la fecha, siguen prestando importantes servicios bibliotecarios en diferentes regiones del país.

A comienzos de los años 80, Bogotá avanza hacia la creación de una red de bibliotecas públicas, escolares y centros de documentación y, para ello, crea el Sistema Metropolitano de Bibliotecas del Distrito Especial de Bogotá (SIMBID) que pone un énfasis especial en las bibliotecas como instrumentos de apoyo a la educación y a las actividades culturales. En los considerandos del Decreto 1721 de 1982 por el cual se organiza dicho sistema, se precisa:

“Que las bibliotecas públicas y escolares son un instrumento de apoyo a los programas de educación formal y de educación permanente desarrollados por la Secretaría de Educación del Distrito. Que las bibliotecas públicas y escolares son un instrumento para la difusión y promoción de las actividades culturales desarrolladas por el ejecutivo del Distrito”.

Sin embargo, las dificultades administrativas para mantener el sistema impidió el apoyo a estas bibliotecas, que decayeron en la década de los 90, época en la que se caracterizaron por tener un número reducido de usuarios, colecciones con textos escolares desactualizados y pocos préstamos (Melo, 2006). Esta fue la primera Red de Bibliotecas de la ciudad y sentó las bases para lo que hoy es BibloRed (Red Capital de Biblioteca Públicas).

Actualmente, la dinámica de las bibliotecas públicas de la ciudad ha cambiado considerablemente con la creación de BibloRed, cuyo proyecto se inició en 1998. Esta iniciativa incorporó algunas bibliotecas que integraron el SIMBID y trajo consigo

la modernización de su infraestructura física, el desarrollo de servicios, el ingreso de nuevo personal, el incremento del número de usuarios atendidos y la construcción de cuatro megabibliotecas. En los principios que orientan la Red actualmente, se definen las bibliotecas públicas como “centros de desarrollo comunitario”¹ y bajo esta concepción establecen como principios la gratuidad, la inclusión, la equidad, la accesibilidad, el reconocimiento de la diversidad cultural, la participación, el encuentro social, la cooperación institucional, entre otros (BibloRed, 2014).

Ya en el campo de su acción, como conjunto de bibliotecas en Red, se define como:

“BibloRed es la red de gestión de información y conocimiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, que promueve la apropiación social de la lectura, la investigación, la cultura y las TIC, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, la inclusión, el enriquecimiento del capital humano, social y cultural, así como el ejercicio de la ciudadanía activa de todos los habitantes de la ciudad, priorizando acciones con las poblaciones en situación de desventaja y/o condición de vulnerabilidad.”.²

1 El desarrollo comunitario tiene diferentes interpretaciones como lo plantea Luis Nogueiras). No obstante, las definiciones expuestas en su texto “La práctica y la teoría del desarrollo comunitario” coinciden en que es un proceso que busca el mejoramiento social con participación de la comunidad y mediante el cambio actitudinal de la misma (Nogueiras, 1996:49).. Desde esa perspectiva considero que la biblioteca debe entonces proporcionar a los individuos habilidades para que logren un cambio en sus vidas y por tanto en sus comunidades con miras a tener unas mejores condiciones de vida.

2 Según Ponjuan (2004), citado por García (2010:20), la gestión de información es “un proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve”. Estos recursos pueden ser tecnológicos, humanos, de infraestructura, etc. La gestión del conocimiento, por su parte, desde una postura económica del conocimiento, tiene como objetivo aprovechar de forma óptima los conocimientos existentes en una organización, al desarrollarlos y transformarlos en nuevos productos, servicios y procesos. Según lo anterior estos términos están relacionados, debido a que no puede existir gestión del conocimiento sin una gestión de información previa y exitosa. Como dice Rodríguez (1999), en la gestión del conocimiento los recursos humanos son el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.

A nivel nacional, desde el año 2002, cuando se incluyó en el Plan de Gobierno del momento el desarrollo de un Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, las bibliotecas públicas, financiadas por el Estado y coordinadas por la Biblioteca Nacional, han vuelto a tener un gran impulso, en el marco de una política de mejorar los niveles de lectura y apoyar la industria editorial y la circulación del libro. Este plan propuso la creación de bibliotecas en todos los municipios del país, la entrega de colecciones bibliográficas y equipos adecuados, y el fortalecimiento de la Red de Bibliotecas Públicas.

El auge de estas bibliotecas y su inclusión en las políticas de gobierno, se reconfirma con la expedición de la ley 1379 de 2010, conocida como la ley de bibliotecas. Allí se define este tipo de instituciones como una estructura organizativa que tiene como misión facilitar el acceso de una comunidad o grupo particular de usuarios a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte, mediante procesos y servicios apropiados.

Sobre el entendido que no todas las bibliotecas públicas son potestad del Estado, las define como:

“Biblioteca pública: es aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma,

discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción.

Biblioteca pública estatal: biblioteca pública del orden nacional, departamental, distrital o municipal, que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales de conformidad con esta ley y con las demás disposiciones vigentes”.

Es importante aclarar que dicha ley rige la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, coordinada por el Ministerio de Cultura en cabeza de la Biblioteca Nacional. En este contexto, define los lineamientos para su organización, funcionamiento y financiación, y establece unos principios que las orientan. Estos principios abarcan el acceso en igualdad de condiciones, el respeto a la privacidad, el derecho de todas las poblaciones a contar con estas bibliotecas, y las consagra como espacios idóneos para la promoción de la lectura, la formación continua y el desarrollo de una cultura de la información.

Por último, está la propuesta de Jaramillo y Montoya (2000), que si bien no es un concepto institucional, es el resultado de un análisis detallado de algunas definiciones, tanto institucionales como de estudiosos del tema, y reúne elementos encontrados en las distintas acepciones, con el fin de ser significativa y rica en los detalles de su papel:

“La biblioteca pública es una institución de carácter social (incluye lo educativo, informativo y cultural), financiada y reglamentada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información, registrada en un soporte documental, que responda a unos criterios de selección y adquisición para la satisfacción de necesidades en el plano educativo,

informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad (municipio, vereda o barrio), para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área.” (Jaramillo y Montoya, 2000:30).

En este recorrido por los conceptos de la biblioteca pública, en un contexto muy amplio de lo que ha sido el desarrollo de las mismas en Colombia, se pueden observar diferencias en la forma de concebirla, ya que en sus inicios estaba pensada para las élites y como apoyo a su formación. Para las primeras décadas del siglo XX, se entiende la biblioteca pública como herramienta de educación y de extensión de la cultura letrada a las regiones. Ya para los años 50 y finales del mismo siglo, se piensa en la biblioteca como herramienta de acceso a la información, la educación y la cultura, y se le empieza a asignar el papel de contribuir a la participación ciudadana y a la toma de decisiones.

Las definiciones más recientes conciben la biblioteca pública como instrumento de desarrollo social y mejoramiento de la calidad de vida, y dejan explícito que responden a criterios de organización y funcionamiento adecuados.

Coinciden con algunas nociones anteriores en que estas bibliotecas son de libre acceso, brindan información de distintos temas y en distintos soportes, sirven a toda la comunidad en igualdad de condiciones, son de carácter gratuito y son herramientas de apoyo a la información, la educación y la cultura. Algunas

definiciones dejan explícito que cumplen también una función como espacio para el uso del tiempo libre y para el fomento de la democracia. Hay diferencias en cuanto a que las bibliotecas públicas son responsabilidad del Estado y finalmente, se introduce una nueva noción, que es la de gestión del conocimiento.

Si bien desde distintas instancias se han hecho reflexiones en torno a la biblioteca pública, es de anotar, como lo concluyen Jaramillo y Montoya, que no existe un concepto unificado al respecto y que este ha cambiado acorde con las dinámicas sociales, aunque se presentan algunas coincidencias, como las ya mencionadas (Jaramillo y Montoya, 2000).

No obstante, los puntos de coincidencia entre las distintas nociones sobre la biblioteca pública y la importancia de contar con un concepto que sirva de referente, es necesario tener presente que estas son nuestras miradas académicas e institucionales y que en ellas existe el riesgo de naturalizar los significados desde una perspectiva bibliotecaria. No planteo con ello abandonar los trabajos de conceptualización existentes sobre la biblioteca pública, sino exponer la necesidad de darle paso a otras voces, las de nuestros usuarios y trabajadores, quienes también tienen qué decir sobre la biblioteca pública, a través de la expresión de sus necesidades, sus prácticas y sus palabras.

2.2.2 La noción de lo público en la biblioteca pública

Luego de revisar diferentes conceptos a nivel nacional e internacional, me interesa profundizar en este apartado en el significado de la biblioteca pública desde la noción del calificativo que acompaña la palabra “biblioteca” y es su carácter de pública.

Aunque el carácter de público puede estar asociado a distintos aspectos, quiero referirme específicamente a dos puntos que veo reflejados en los conceptos revisados anteriormente:

- El carácter de público en relación con la titularidad jurídica: la biblioteca es pública en cuanto el responsable es el Estado. Funciona con recursos públicos y los ciudadanos contribuyen económicamente a través de los impuestos o tributos.

En este marco se mueve la definición de Jaramillo y Montoya, expuesta antes, y la postura de la Unesco, que establece como un principio la responsabilidad del Estado. Por su parte, BiblioRed se define como una Red de la Alcaldía Mayor de Bogotá y concibe la biblioteca pública como un centro de desarrollo comunitario. En ningún caso se refiere de manera explícita a la titularidad jurídica que debe tener el Estado sobre las bibliotecas públicas.

- Lo público, entendido como el lugar que brinda acceso a toda la población en igualdad de condiciones, es un punto de construcción de relaciones democráticas y

ejercicio de la ciudadanía. El sentido más cercano a la forma en que se entiende hoy el carácter público de la biblioteca surge con la Ilustración europea. Durante este período, factores como la publicación de obras en lenguas vernáculas permitió mayor acceso y circulación del libro porque amplió su cobertura a las personas que no sabían latín. El interés por múltiples saberes (física, astronomía, metafísica, matemáticas, política, entre otros), más allá de los conocimientos y creencias religiosas, y el énfasis en un conocimiento racional y crítico, despertó nuevos lectores y diversificó los contenidos publicados. La dificultad de algunos lectores para poder comprar todos los libros de su interés y el hecho de que los conventos y universidades dejaran de ser los centros de conocimiento, promovió el uso de otros espacios para actividades como las tertulias y el préstamo de libros, tales como los salones de las casas, cafés y bibliotecas.

Los factores antes mencionados hicieron propicio el desarrollo de unas bibliotecas disponibles al público interesado, de acceso generalmente gratuito. Estas fueron promovidas en algunos casos por los gobiernos que crearon las bibliotecas nacionales para el servicio de los estudiosos, por personas de la élite que abrieron las puertas de sus bibliotecas privadas, o por personas que se asociaban y pagaban una afiliación. Es importante notar que los usuarios de estas bibliotecas fueron básicamente intelectuales.

A finales del siglo XVIII, con los procesos de lucha contra las monarquías, se extienden las ideas de participación política y ciudadanía, derecho a la libertad de expresión y de reunión. Aspectos que, como lo indica Eley, estaban asociados con

el crecimiento de la cultura urbana como la nueva arena de la vida pública organizada en teatros, museos, salones de lectura, entre otros lugares, y con una nueva infraestructura de comunicación representada en la prensa, los libros y otros medios literarios, asociadas al crecimiento de un público lector y al encuentro voluntario (Eley, s.f.:2).

Durante el siglo XIX y XX los movimientos obreros, la preocupación por educar a los sectores populares para la participación democrática, el reconocimiento de la presencia de grupos dominantes, y la participación de la mujer fuera del ámbito doméstico, entre otros aspectos, favorecieron el reconocimiento de una esfera pública en la que los espacios de encuentro voluntario suelen tener presencia de diferentes públicos, sin importar el género, la clase, o la ideología, lo que los convierte en espacios de pluralidad, de encuentro de públicos fuertes (grupos dominantes, forman opinión para toma de decisiones) y débiles (grupos subordinados, solo opinan). En este sentido Eley (1987), citado por Fraser, sugiere pensar “la esfera pública (en las sociedades estratificadas) como el escenario estructurado en donde tiene lugar la competencia o la negociación cultural e ideológica entre una variedad de públicos” (Fraser, 1997:117). La participación en estos no solo se orienta a la opinión (afirmar o negar una proposición), sino que implica poder hablar con voz propia, que se exprese la identidad cultural, que se vean las identidades sociales (Fraser, 1997:118). Esto quiere decir que los espacios de encuentro público deben ser entonces abiertos a todos, que permitan la participación de públicos diferentes donde sea posible opinar e interactuar exponiendo los puntos de vista y donde se expresen las diversas manifestaciones

culturales. Deben propiciar la inclusión propender por la eliminación de la desigualdad social y de las injusticias como la injusticia cultural, que implica la sujeción a patrones de interpretación y comunicación foráneos o de desconocimiento de expresiones locales.

La biblioteca pública se ha convertido así en un recurso de las instituciones democráticas, que han buscado responder a estas injusticias, exclusiones y desigualdades. Para ello se propone como una institución que debe ofrecer acceso a materiales de lectura e información para toda la población en igualdad de condiciones, responder a sus necesidades e intereses de lectura, prestar servicios para poblaciones en condiciones de discapacidad o en condiciones especiales (presos, enfermos, entre otros), servir de apoyo y complemento a la educación permanente, dar cabida, de manera incluyente a las manifestaciones de la historia y la cultura nacional y regional, permitir el acceso libre a la información, propiciar espacios de comunicación y participación alrededor de temas que son de interés de los habitantes de una comunidad, impulsar la promoción de la lectura y la formación de lectores críticos.

La lectura crítica, como lo indican Serrano y Madrid, consiste en la capacidad del individuo para la reconstrucción del significado y de ideologías implícitas en los discursos, de acceder a la diversidad de textos producidos por otros y crear nuevos textos, de modo que pueda encontrar un espacio de participación con autonomía. Es la disposición de tratar de llegar al sentido profundo del texto, a los fundamentos y razonamientos, para considerar explicaciones alternativas, no aceptar a priori las

ideas del autor sin discutirlos reflexivamente (Serrano y Madrid.2007, 60-61). Por lo tanto, favorecer y promover la lectura crítica, en la biblioteca pública, crear espacios compartidos para la lectura, el análisis y la reflexión de los textos, confrontar los discursos leídos con la realidad y la experiencia del lector, y fomentar la comunicación verbal y escrita de los lectores, contribuye a una participación más democrática, en la que las personas asuman una posición analítica, retomen la información y la pongan en el contexto de sus conocimiento, su cultura y sus valores que apoye la toma de decisiones.

2.2.3 Biblioteca pública entre la construcción de significados y las prácticas de uso

2.2.3.1 La biblioteca como productora de significados

Como se evidenció en los ítems anteriores, existen varios conceptos y formas de entender la biblioteca pública, situación que tiene una explicación, más allá de la necesidad de avanzar en un desarrollo teórico en la materia, y es que los objetos como tales no tienen significados propios, verdaderos o únicos; sus sentidos son establecidos por las personas en el contexto cultural, a través de la representación, que, según Hall, es el proceso de uso del lenguaje para producir significados; por tanto, un mismo elemento puede gozar de sentidos diferentes en distintas épocas o entre diversas culturas (Hall.2002,42). Esto es lo que se entiende por construcción de significados.

Los significados son entonces construcciones socioculturales que se dan en la interacción de los seres humanos y que son elaborados y compartidos mediante procesos de comunicación no lineales entre emisor/receptor/mensaje.

Los procesos de comunicación son descritos por Hall como estructuras complejas que articulan momentos conectados: producción, circulación, recepción/consumo y reproducción. En la etapa de la producción se codifica el mensaje (se construye) siguiendo las reglas del lenguaje; en la circulación, el mensaje es transmitido en un contexto social y cultural, y en la fase de recepción/consumo los mensajes se decodifican (se reciben y se interpretan), y se producen nuevos significados y prácticas sociales.

Por esa razón, si bien hay unas definiciones institucionales sobre la biblioteca pública, las personas que las han leído, han oído hablar de estas o han hecho uso de ellas, construyen sus propios significados a partir de los mensajes que han recibido y de la experiencia que han tenido. Un ejemplo de ello es esta reflexión de Bonnett:

“Una biblioteca es un lugar donde se aprende lo que los profesores tenían miedo a enseñar”, escribió el abogado Alan Dershowitz. Y, con humor, Germain Greer, una feminista australiana, afirmó que “una biblioteca es un lugar donde usted puede perder su inocencia sin perder su virginidad”. Por fortuna, desde hace muchos años la biblioteca abarca, como concepto, mucho más que un edificio lleno de libros al que llega el lector ya formado, y se propone como un espacio vivo que convoca a la comunidad y va hacia

ella, poniendo el libro al alcance de todos, llevándolo al barrio, a la casa, a la escuela”.

Los significados que se construyen en la transmisión de los mensajes son el resultado de un papel activo del receptor, que en el proceso de interpretación articula estos mensajes con otros discursos que hacen parte de la cultura o de los mapas de significados que comparte socialmente, y en los que hay dominios discursivos que tienden a imponer significaciones políticas, culturales y económicas, entre otras.

Por consiguiente, la comprensión entre lo que se produce y lo que se recibe no es una comunicación totalmente transparente. En esta se pueden presentar distorsiones o malentendidos, ya que depende de la simetría entre el código de la fuente (persona o institución) y el código del receptor.

Es así como los usuarios/trabajadores de una biblioteca tienen unos conocimientos previos sobre esta, luego reciben una información sobre la biblioteca de la cual son usuarios o para la cual trabajan (servicios, colecciones disponibles, formas de relacionarse con los elementos o personas, etc.) y a partir de estos mensajes y de sus experiencias previas, construyen sus significados sobre la misma, la recorren, la usan y la apropian. Los significados construidos en este proceso por parte de los usuarios y trabajadores no necesariamente coinciden con lo propuesto por la biblioteca.

En la etapa de interpretación también se puede dar la naturalización de los significados, es decir, que se asume el significado transmitido como único y verdadero. Esto se puede dar por un hábito en la comunicación que conlleva el efecto ideológico de ocultar las prácticas de codificación y de mantener a una persona o grupo en el marco de unas significaciones dominantes.

El hecho de ser dominantes, como lo indica Hall (1980:6) tiene que ver con la presencia de un patrón de “lecturas preferentes” que están impregnadas en un grupo social y se expresan en prácticas, creencias y significados. Están en el conocimiento cotidiano de cómo funcionan las cosas para los propósitos y prácticas de esta cultura, asociadas a las estructuras de poder, limitaciones y sanciones.

Hago notar que la presencia de definiciones dominantes no implica siempre una respuesta única o unívoca por parte de toda la población implicada, pues, como lo indiqué antes, dentro del proceso de comunicación, algunas veces se ocultan significados individuales o algunas personas pueden llegar a tener diferentes interpretaciones que surgen en la decodificación por razones del contexto social, histórico y cultural.

En otras palabras, los significados no vienen ya determinados, sino que son contruidos en interacción con los otros, con las prácticas y con los discursos existentes. Es por esta razón que la biblioteca pública, como lugar de las prácticas de lectura y escritura, de circulación del libro, de acceso y difusión de información a todas las personas en igualdad de condiciones y espacio de encuentro, se

constituye en un centro de construcción de significados, no solo sobre el entorno, sobre lo que se lee, ve y escucha, sino acerca de lo que es la misma biblioteca, a partir de la práctica cotidiana y de la relación entre las personas.

Esta investigación se centra en la construcción de significados que se generan en la biblioteca sobre sí misma y, en este contexto, las prácticas de uso son reveladoras de los significados que se crean.

2.2.3.2 Prácticas de uso y tácticas vs. estrategias en la vida cotidiana de la biblioteca pública

Las bibliotecas públicas se pueden definir de diferentes maneras y se les pueden asignar distintas funciones y principios de acción, como ya lo expuse. Sin embargo, si las bibliotecas no se usan, todas las nociones que se asocian a estas no tienen razón de ser. Porque son las prácticas de uso cotidiano las que las dotan de sentido, les dan vida, y las que nos permiten acercarnos a su comprensión en un contexto social y cultural.

Entiendo las prácticas de uso como las formas de empleo y de apropiación, en las cuales entran en juego las estrategias y las tácticas, que dan como resultado un actuar o hacer. En este contexto, la apropiación consiste en apoderarse, o tomar algo para sí, para el uso requerido y de la manera demandada por el usuario. Las tácticas, a los fines de este trabajo, tienen que ver con los modos de uso o mecanismos de apropiación individual. Las estrategias son los usos proyectados por

los sistemas establecidos, instituciones o niveles desde donde se orientan las prácticas mediante dispositivos de poder.

Con relación al ejecutor de las prácticas de uso, que puede ser visto como consumidor o receptor, me parece importante aclarar que me referiré a este como “usuario”, y que lo concibo como ese practicante propuesto por De Certeau, que usa el espacio y sus productos, lo recorre, lo apropia y lo afecta, creando sus propias trayectorias; es un productor silencioso y no un receptor pasivo.

Las prácticas de uso están relacionadas con el vocablo griego *metis*³, donde “la sagacidad, la previsión, la agilidad de espíritu, el fingimiento, la astucia, la atención vigilante, el sentido de la oportunidad, las simulaciones” hacen parte de las formas de hacer y de subversión del orden establecido (De Certeau, 2007:91).

Las habilidades diversas mencionadas arriba son resultado de experiencias adquiridas a lo largo del tiempo y se combinan en una forma de inteligencia siempre inmersa en la práctica.

Todos estos factores considerados entran en acción en la “jugada táctica” que combina el conocimiento, la rapidez y la acción en el momento oportuno para obtener los resultados deseados (De Certeau, 2007:93).

3 Diosa de la inteligencia y sabiduría en la mitología griega. En tiempos de Ulises los griegos utilizaban la voz *metis* para expresar una especial mezcla de prudencia y astucia. En la poesía homérica se encuentra representada narrativamente una habilidad cognitiva profundamente comprometida con la práctica y con el éxito, encarnada en dioses, héroes y mortales, considerada indispensable para obtener y ejercer el poder. Literalmente *metis* significa “muchos giros” (López, 2003).

En el encuentro de las tácticas vs. las estrategias, el usuario que realiza la jugada táctica hace propio un producto ofrecido y se convierte en autor o productor oculto, que crea elementos nuevos que corresponden a los modos de uso que le benefician, sea en un lugar, en unas circunstancias específicas o en la interacción con otros.

Podemos ejemplificar lo mencionado en el ámbito de la biblioteca, en el uso de los sofás dispuestos en la sala de literatura, que están pensados para ofrecer un espacio cómodo e informal para la lectura de obras literarias. Sin embargo, su misma comodidad permite que los usuarios lo utilicen, algunas veces, para recostarse. Aquí el usuario no le resta importancia al servicio ni al espacio, lo que hace es apropiarlo adicionándole una función no prevista por la biblioteca: la del descanso momentáneo.

Teniendo en cuenta lo anterior, las prácticas están relacionadas con “las circulaciones y las actuaciones” que se realizan a través del código social impuesto: con las estrategias, los dispositivos de poder de los planificadores (individuos o instituciones) que producen e imponen un orden, y con las tácticas. Aquí el usuario actúa como productor que transforma las lógicas establecidas, y es capaz de provocar una “marginalidad masiva” (De Certeau, 2007:XLVII), es decir un mayor número de usuarios (practicantes) que se distancian o alteran campos planeados por la institución y lo hacen por diversos motivos, como el convencimiento de que con ello mejoran el servicio prestado o por la defensa de un derecho, entre otros.

En este sentido, De Certeau plantea que las prácticas son siempre de tipo táctico, constituyéndose en actos de resistencia ante un dogma o un espacio instituido. No obstante, considerando que las prácticas implican formas de hacer, no necesariamente deben estar en una lógica contraria a las estrategias, por lo que, a los fines de este estudio, no entenderé la táctica de manera exclusiva como acciones que subvierten el orden planeado, sino que las consideraré como los modos en que el usuario se posiciona frente a un orden establecido, en el cual, en un proceso de comunicación negociada, puede compartir las estrategias, alterarlas o negarlas en el momento de las prácticas.

Es importante tener presente que las prácticas se dan en relación con contextos sociales, económicos y culturales, entre otros, que influyen sobre las estrategias definidas y las tácticas empleadas, produciendo resultados diferentes; en otras palabras, se crean un sinnúmero de prácticas de uso que también cambian en una línea de tiempo y espacio, propiciando transformaciones en la forma de hacer las cosas en la biblioteca y que son efecto de procesos culturales dinámicos.

2.2.3.3 Las prácticas de uso del espacio y las interacciones sociales

Quiero referirme de manera especial a las prácticas de uso del espacio de la biblioteca, aunque algunas veces el desarrollo de sus programas y servicios a los usuarios trascienden el área arquitectónica.

En ese sentido, De Certeau describe el espacio público como el lugar practicado, el lugar intervenido por los practicantes o caminantes (usuarios), en el que hay cruces de movimientos de dirección, velocidad y tiempo (De Certeau, 2007). En estas prácticas del espacio, se hacen visibles aspectos de la vida social. Aquí se ponen en juego las tácticas del usuario para un uso alternativo, o sea un empleo diferente para el cual fue pensado, incidiendo sobre las acciones programadas y controladas institucionalmente (estrategias).

Es importante tener presente que establezco una diferencia entre espacio y lugar, considerando el primero como el lugar practicado, mientras que el segundo corresponde al área física donde sus elementos están previamente organizados.

La práctica del espacio se hace realidad con el caminar, “el acto de caminar es al sistema urbano lo que la enunciación es a la lengua o a los enunciados realizados” (De Certeau, 2007:110); por lo tanto andar se convierte en un proceso de apropiación del sistema topográfico por parte del peatón. De la misma manera, en la biblioteca pública caminar se constituye pues en una práctica, en un espacio de enunciación peatonal, que se caracteriza por tres elementos: un orden espacial que permite o prohíbe transitar, una apropiación de fragmentos del espacio como resultados de los usos del mismo y cuyo recorrido no es lineal y un lenguaje para establecer, romper o mantener la comunicación social pudiendo ser verbal o no verbal.

Al caminar, el usuario traza trayectorias, es decir evoca movimientos en un espacio, con el fin de satisfacer sus necesidades. No obstante lo anterior, cabe acotar que la biblioteca traza también sus propias trayectorias, buscando captar los intereses de los usuarios.

La enunciación peatonal implica la presencia del otro, la interacción social en un espacio en el que se construyen significados compartidos, tema que es trabajado por Goffman, quien se ocupa de manera especial de las normas (relaciones reguladas con otras personas) y de las prácticas que se emplean en las relaciones mutuas (Goffman, 1971). Este autor plantea un interés por las formas de hacer y “de actuar” de las personas cuando se encuentran en público, es decir, en la presencia del otro (sus acciones de conformidad, desviaciones o infracciones).

La vida en público implica un conjunto de normas y pautas de comportamiento en un grupo social. Este orden público está presente en el reglamento de la biblioteca, en los códigos de seguridad, en las normas sociales de comportamiento, etc.

Me parece importante resaltar que Goffman considera las relaciones como una forma de comunicación de significados compartidos y socialmente aceptados, en los que la comunicación no verbal, como gestos, contactos ocasionales e imagen personal, juegan un papel importante para mostrarse ante los demás.

Las formas en que las personas se relacionan con otras en el espacio, se identifican como las prácticas de circulación peatonal, que se dan en un contexto en el que están presentes los siguientes elementos:

- Los códigos de circulación o normas de desplazamiento. Por ejemplo, la ubicación de ciertos objetos, los espacios entre estos y la señalización de la biblioteca indican las zonas por las cuales hay paso público o restringido.

- Las normas de paso consisten en los gestos corporales que brindan comunicación entre las personas que transitan y en el ojeo, que es el control de las relaciones e interacciones a partir de una mirada. Por ejemplo, en las bibliotecas hay relaciones de control de la circulación del usuario que se dan a partir de la mirada constante de un vigilante sobre este para saber a qué lugares va el usuario.

La biblioteca, como espacio en el que el usuario está rodeado por otros usuarios o trabajadores, es un lugar en el que se viven permanentemente las interacciones sociales, en el que las personas que asisten se encuentran en público, en presencia de conocidos y extraños con los cuales establecen relaciones reguladas por la biblioteca o por normas sociales de uso generalizado en su contexto social. En esta relación, Goffman (1979), al igual que De Certeau, plantea la presencia de tácticas y estrategias cuando expone que en el caso de relaciones reguladas (como en la biblioteca), se dan unas prácticas que son adaptaciones a las normas (elusiones, desviaciones secretas, infracciones excusables y violaciones flagrantes, entre otras).

Por otra parte, las interacciones sociales se producen en espacios en los que los encuentros entre las personas pueden guardar relación con la interacción con los objetos.

En este sentido, algunas de las interacciones sociales que Goffman destaca, son (Goffman, 1979):

- En primer lugar se encuentra el espacio personal, donde cada usuario/trabajador establece su campo de acción que está en relación con la distancia que guarda con los otros. A menor distancia la persona se siente víctima de una intrusión, lo que puede llevarle a manifestar desagrado o a retirarse. La dimensión del espacio personal cambia constantemente según el contexto. Por ejemplo, si la biblioteca está llena se acepta tener la gente más cerca que si está vacía.

- Además está el recinto, considerado como un espacio definido que tiene límites externos fácilmente visibles para una reivindicación espacial. Es de carácter temporal, o sea, en el que la posesión total no existe, como por ejemplo una silla o una mesa donde el objeto es el recinto. Este es un territorio situacional en el que el objeto forma parte del equipo de la biblioteca, pero está a disposición del público mientras se usa.

- Otro aspecto a considerar es el espacio de uso, entendido como el que está en torno a o en frente de una persona, cuya reivindicación se debe a necesidades

instrumentales o de uso. Por ejemplo, una persona que está viendo un libro expuesto en la estantería de la biblioteca, puede esperar que nadie se interponga entre el libro y ella.

- El turno u orden para acceder a un servicio. Tiene un criterio y una forma de reivindicación, por ejemplo estar en la lista por orden de llegada, como sucede con el préstamo de los computadores en la biblioteca.

- La reserva de conversación, considerada como el derecho a decidir cuándo ingresa alguien a una conversación y cuándo se le permite escuchar. En definitiva, es el derecho a protegerse contra la escucha de otros.

Cualquiera sea la clase de espacio, este puede ser objeto de reivindicación o de defensa, por lo que en las relaciones sociales, las señales son importantes para interactuar con el otro y evitar la intromisión en espacios ajenos, es decir, no cometer una infracción.

Es importante tener presente que las relaciones sociales, además de considerar una reivindicación del espacio, implican una serie de intercambios con otras personas, como pueden ser las de apoyo o las de prohibición, y que estas relaciones se dan en las prácticas cotidianas de las personas cuando usan o se apropian de espacios o situaciones.

Finalmente, como lo plantea De Certeau, el conocimiento de las prácticas cotidianas indica los caminos que puede tomar una transformación futura del objeto que estudiamos, aspecto que considero clave, por cuanto mi trabajo no transformará lo que sucede hoy en las bibliotecas, pero nos aproxima a lo que sucede en la cotidianidad y a los cambios que esta podría propiciar.

3. Usando la biblioteca pública

En primer lugar describiré en este capítulo la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas, e identificaré las prácticas de uso de los usuarios y trabajadores de esta, así como también analizaré las tensiones entre las formas de uso frente a los usos proyectados por la institución.

3.1 La biblioteca elegida

Teniendo en cuenta que las prácticas de uso se dan en relación con contextos sociales, económicos y culturales, entre otros, considero importante hacer un marco introductorio en cuanto a las razones por las cuales hago el trabajo en la Biblioteca Francisco José de Caldas. Luego describo su contexto, teniendo en cuenta que es una biblioteca pública urbana, ubicada en la localidad de Suba, y que hace parte de las bibliotecas locales que conforman BiblioRed. Por último realizo una descripción de esta.

3.1.1 ¿Por qué en la biblioteca pública Francisco José de Caldas?

Las razones que motivaron la decisión de trabajar con esta biblioteca tienen que ver con los siguientes factores:

- Es una biblioteca que ha permanecido en el sector por más de veinte años y que nació por iniciativa de habitantes de la localidad.
- Desde que fue creada, se integró a la red de bibliotecas de Bogotá del momento, primero al SIMBID y luego a BibloRed, adaptándose en mayor o menor medida a las directrices definidas por la administración de la red correspondiente.
- Cuando entró a hacer parte de BibloRed, fue objeto de una transformación física y de sus servicios, que generó cambios en los modos de uso por parte de la gente. Su nueva infraestructura permite que se reconozca en su calidad de biblioteca ya que sus espacios permiten su adecuado funcionamiento, sin ser un edificio grande que se destaque por su arquitectura o tamaño.
- Desde su creación ha estado en el mismo lugar, lo que le permite ser identificada por quienes permanecen en el sector y se ha caracterizado por ser parte activa de la vida cultural de la zona.

3.1.2 La biblioteca y su contexto

En primer lugar, quiero destacar que esta es una biblioteca urbana o de ciudad. Si bien los orígenes de la localidad de Suba se remontan a su conformación como

poblado indígena y luego como municipio, lo cierto es que su integración al Distrito Capital como municipio anexo en 1954⁴ influyó en su rápido crecimiento como extensión de la ciudad.

El gran crecimiento de Suba la llevó a ser declarada área urbana y a formar parte de las 20 localidades de Bogotá. Además, pasó de tener 200 casas en ladrillo en 1954, a estar conformada por 1.162 barrios en 2009, constituyéndose en la localidad con mayor superficie urbana y mayor número de barrios en el Distrito (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2009:9). Según el censo de 2005 y sus proyecciones, esta localidad ya supera 1.100.000 habitantes y presenta una gran desigualdad social que abarca desde pobreza extrema hasta un alto nivel de riqueza.

Pese a los cambios de la localidad en su desarrollo urbano y a sus problemáticas socio-económicas, Suba trabaja por mantener una fuerte participación cultural (Alcaldía Mayor de Bogotá. 2009). Es así como conserva aún su centro fundacional y ha fortalecido ampliamente el sector cultural, generando espacios de encuentro social y expresión artística. En el tema de bibliotecas, algunas universidades y colegios cuentan con biblioteca. Por otro lado, está la biblioteca del Centro Operativo Local, algunas de carácter comunitario que han surgido por iniciativa de

4 Suba fue adscrita en 1954 como municipio anexo al Distrito Especial, en 1977 es constituida en alcaldía menor y por la constitución de 1991 pasa a ser una de las veinte localidades del Distrito Capital.

líderes de los barrios, y las bibliotecas públicas Francisco José de Caldas y Julio Mario Santo Domingo.

Dentro de la localidad de Suba, la Biblioteca se encuentra ubicada en un sector popular perteneciente a la UPZ⁵ del mismo nombre. Esta zona reúne el mayor número de barrios, al igual que la mayor cantidad de colegios entre oficiales y privados. Se destaca también, junto con sus alrededores, por tener un importante número de los sitios culturales de la localidad.

Buena parte de su población, y la de las áreas vecinas que corresponden a Tibabuyes, El Rincón y Casablanca, es estrato 2 y 3, con la particularidad de que El Rincón tiene estrato 1 y es la única con presencia de miseria en la localidad.

Por otra parte, es un área comercial importante. Cuenta con dos centros comerciales, alrededor de los cuales se han adaptado casas para negocios de distinta naturaleza como cafeterías, restaurantes y ventas de toda clase de ropa. Sus calles, especialmente cerca a los centros comerciales y en las avenidas principales, han sido invadidas por vendedores ambulantes. Dicha población representa un gran número de usuarios potenciales, que requiere de información para el desarrollo de sus labores, de programas bibliotecarios que acojan a los niños que acompañan a los padres en su trabajo, de alianzas con el municipio para brindar alternativas de formación y de información sobre programas de la localidad

5 Las Unidades de Planeamiento Zonal –UPZ- son una subdivisión urbana de Bogotá. Su área es menor a la de las localidades, pero puede agrupar varios barrios.

que les beneficie, entre otros. Hacer efectivo el trabajo de la biblioteca con este grupo de personas requiere un acercamiento a las mismas y un estudio de sus intereses y necesidades.

La Biblioteca Pública Francisco José de Caldas juega un papel importante en su sector, en especial desde que ingresó a ser parte de BiblioRed como una biblioteca local.

BiblioRed está compuesta actualmente por 17 bibliotecas, distribuidas en toda la ciudad, que responden a una estructura en tres niveles y que están articuladas por un nodo central que define los principios de acción de las mismas. En un nivel están las bibliotecas de barrio que son pequeñas, de aproximadamente 500 m², pensadas para atender la población del barrio donde se ubican. Las bibliotecas locales con una infraestructura física más grande, tienen una cobertura mayor, que abarca la atención de varios barrios del área de influencia. Las bibliotecas mayores son aquellas de gran cobertura, con cerca de 6.000 m² de construcción. Por último, existe un centro de administración, actualmente ubicado en la Biblioteca Virgilio Barco, desde donde se coordina la Red.

Hasta 2006, solo las bibliotecas mayores y la biblioteca local Francisco José de Caldas eran administradas completamente por BiblioRed, mientras que las otras locales y de barrio tenían una administración compartida con las entidades a las cuales estaban adscritas. Sin embargo, a partir del año en mención, todas las bibliotecas pasan a ser completa responsabilidad de BiblioRed. Este cambio implicó

la contratación de personal, el desarrollo de servicios y la mayor articulación con las otras bibliotecas de la Red para facilitar su coordinación y control.

Como lo mencioné antes, dentro de la estructura de BiblioRed, la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas es de nivel local. Fue la primera biblioteca abierta al público, con la que se dio inicio a BiblioRed en 1999. Se constituyó, como lo indican quienes participaron al comienzo de la Red, en la institución piloto de este proyecto bibliotecario.

Está ubicada a pocas cuadras de los centros comerciales y de la plaza fundacional de Suba, justo al frente de la estación de bomberos y de la policía, muy cerca de vías de fácil acceso como la de Transmilenio.

Al llegar a la biblioteca, lo primero que se encuentra es el bicicletero y unas sillas como las que usualmente se encuentran ubicadas en los parques. Una vez se cruza la puerta de ingreso, está el celador parado al lado de un arco de seguridad para libros. El usuario deja la maleta o bolso en el casillero y lleva consigo la llave. Al frente queda el punto de circulación y préstamo, al lado derecho el auditorio y al fondo los baños para niños y niñas y el patio. Es importante decir que en la pared que está frente al punto de circulación, hay una cartelera de avisos clasificados para conocer cosas en venta, servicios ofrecidos y vacantes laborales, que las mismas personas de la localidad publican.



A mano izquierda de la entrada queda la cocineta para los empleados y la sala infantil.

En un extremo de la sala infantil está la sección de internet para niños y, en

el otro, la sala de lectura y las colecciones tanto de literatura como de obras informativas para esta población. El mobiliario fue pensado para los niños, con sillas y mesas pequeñas, y algunos estantes de poca altura, que facilitan su uso. La decoración es elaborada también acorde con el espacio, relacionada con una fecha conmemorativa que se quiera destacar y, algunas veces, incluye exposiciones de trabajos realizados por los niños en talleres organizados por la biblioteca. El punto de atención del funcionario es un escritorio ubicado a la entrada de esta sala, entre el sector de internet y la sala de lectura.

A la izquierda de la puerta de ingreso a la sala infantil están las escaleras que llevan al *mezzanine*, donde se encuentra la sala de literatura, que reúne una colección de obras de distintos géneros, tanto para jóvenes como para adultos, y la colección de revistas. Allí mismo se encuentra ubicado el punto de la fotocopidora. Su mobiliario está compuesto por sillas, sofás y mesas de centro, que dan un ambiente más

informal a este espacio. En esta sala se encuentra el encargado de la fotocopiadora, que pertenece a una empresa externa que presta estos servicios a la biblioteca.



cartelera para diversos temas.

En este mismo piso está la oficina de la dirección y la cartelera de libros adquiridos recientemente. La pared que lleva a este mezzanine es aprovechada también como

Finalmente, en el último piso, a mano izquierda está la cartelera de libros recomendados, un televisor en el pasillo y, a mano derecha, la sala general. Dentro de esta sala está la sección del servicio de internet, los computadores para consulta del catálogo bibliográfico, el servicio de prensa, la colección audiovisual, la colección de la producción local, la colección de referencia y las demás publicaciones en otras áreas del conocimiento.



En esta sala no hay mobiliario para niños, las mesas son rectangulares, con capacidad para cuatro personas y las sillas son

cómodas. La estantería que está en la pared es alta, mientras que la que da a la ventana de la calle y al centro de la sala es más baja, para contar con iluminación y ventilación, así como para permitir un control visual de la sala. El punto de atención de esta sala se encuentra al ingreso de la misma.

Las salas cuentan con arcos de seguridad a la entrada y un punto de atención integrado a las zonas de servicio, que corresponde a un escritorio para el funcionario o funcionarios de la sala. Sus áreas tienen señales de seguridad (salida de emergencia, extintores), de prohibición (no comer) y para indicar la organización de la biblioteca (salas, colecciones, etc.).

La biblioteca presta sus servicios todos los días de la semana, incluyendo los domingos, pero no los festivos. De martes a sábado tiene un horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., mientras que el lunes abre sus puertas a la 2:00 p.m. y el domingo, de 9:30 a.m. a 5:30 p.m. Recibe en promedio 800 usuarios diarios y cuenta con 150 puestos en el auditorio y 124 en su salas de lectura, que corresponden al número de personas sentadas que se pueden atender de manera simultánea.

Su colección tiene cerca de 21.000 volúmenes que incluyen libros, audiovisuales, multimedia y publicaciones seriadas. Dicho material abarca la capacidad de la biblioteca lo que limita su posibilidad de crecimiento. Adicionalmente, ofrece acceso a bases de datos informativas y a recursos digitales de entretenimiento para distintas edades.

Esta biblioteca, al igual que las otras pertenecientes a BiblioRed, ha organizado su actividad en servicios y programas. Los servicios abarcan la consulta en sala, circulación y préstamo (incluye la afiliación y el préstamo del material), y servicios de apoyo como casilleros y fotocopidora. Los programas corresponden a: promoción de lectura y escritura, que reúne las acciones para acercar la población a la cultura escrita mediante la promoción de la lectura; la formación de usuarios, mediante la cual se realizan acciones que orientan y educan a los usuarios en el aprovechamiento de los recursos de la biblioteca; la extensión bibliotecaria, que reúne las actividades de atención a grupos que no tienen facilidades de acceso a la biblioteca; el programa de fomento a la cultura, que reúne la programación cultural y conferencias, y el servicio de información a la comunidad, por el cual se recoge, organiza y difunde la información producida por y sobre la localidad, con el fin de atender las necesidades de información específicas.

3.2 Usar, enriquecer, modificar y subvertir los significados de la biblioteca pública

Los usuarios y trabajadores de la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas la usan de diferentes formas y, en el empleo que hacen de esta, alteran o subvierten los usos planeados por la administración, lo que genera resistencia y tensiones entre lo proyectado y lo ejecutado (De Certeau, 2007). En este punto, como lo mencioné anteriormente, considero que también hay actos de negociación y no solo

de resistencia, en los que quienes asisten a la biblioteca pueden aceptar o modificar lo propuesto.

En estas prácticas de uso de la biblioteca, entran en juego los usos planeados por la institución (que son los mensajes institucionales, tales como procedimientos o normas), el contexto socioeconómico y cultural de la biblioteca y sus usuarios, las experiencias y conocimientos en el uso de la biblioteca, y las relaciones sociales que se dan entre las personas que asisten.

La relación de estos elementos propicia que tanto usuarios como trabajadores transformen los mensajes recibidos y se conviertan en productores de nuevos mensajes y significados culturales (Hall, 1980).

Así, los significados que institucionalmente se proponen sobre lo que es una biblioteca pública, como la definición, los objetivos, o los principios, son alterados por parte de las personas que usan la biblioteca, lo que hace que la noción definida por BiblioRed se vea modificada, enriquecida, recreada o subvertida.

Para esta entidad, como lo expuse en un capítulo anterior, las bibliotecas son concebidas como “Centros de desarrollo comunitario”, y son definidas como una “red de información y gestión del conocimiento” que promueve la apropiación de la lectura, la investigación, la cultura y las TIC, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida, el ejercicio de la ciudadanía activa y la inclusión (BiblioRed, 2014).

Hay que destacar que las dos definiciones dadas por BibloRed trascienden la idea de la biblioteca como lugar que guarda libros a la espera de ser consultados. Por el contrario, proponen un trabajo con la gente para generar un impacto favorable en su calidad de vida.

Creo importante resaltar que guardar libros para su uso no es malo, solo que no es la función que se proponen actualmente las bibliotecas públicas y, en este caso, la Biblioteca Francisco José de Caldas. Hoy el trabajo se plantea en términos de gestión de los libros y otros recursos de información, lo que implica su adquisición, organización, mantenimiento, acceso y difusión, incluso mediante servicios fuera de su espacio físico, con el fin de servir a la población. Pero además se espera incidir en la gestión del conocimiento, aprovechando la erudición de las personas de la biblioteca para producir más conocimiento o nuevos productos.

La información que esta biblioteca gestiona y pone al servicio del público está representada especialmente en las colecciones, que incluyen libros, revistas, prensa, obras audiovisuales, bases de datos digitales y otras expresiones culturales. Con este material, y a través de los diferentes programas y servicios, promueve la lectura, la cultura y la investigación.

La biblioteca está, además, regida por unos principios que incluyen el acceso gratuito, en igualdad de condiciones para todas las personas; el reconocimiento de la diversidad cultural, y el ser un espacio de encuentro, cooperación y participación de la gente de la localidad.

Los significados que los trabajadores expresan sobre la biblioteca pública están alineados con el discurso de la institución, no solo en la idea general, sino en los efectos que se esperan de esta, como en el caso del acercamiento al libro y a la lectura con el cual se espera movilizar y formar ciudadanos. Para los usuarios, las nociones sobre la biblioteca parecen más sencillas, pero no por eso menos comprometedoras. Mientras que para la institución la biblioteca debe ser un espacio que propicie el mejoramiento de la calidad de vida, la participación ciudadana y la lectura crítica, para el usuario es importante la idea de poder sentirla como suya, poder encontrar en ella la información que quiere y necesita, y que esta sea un punto de encuentro con otras personas.

A continuación, me propongo analizar estos significados desde dos ejes, con los cuales creo posible aproximarme a su comprensión, desde la perspectiva institucional y desde la de las personas que asisten a la biblioteca pública, teniendo en cuenta los puntos de encuentro y tensiones que se generan en la forma de entenderla y vivirla. Con esto no pretendo dar por agotadas las líneas posibles de análisis, sino que enfoco mi análisis desde estas vertientes que considero centrales para la mejor comprensión de sus significados. Estas líneas son: la biblioteca es un centro de conocimiento y aprendizaje, y es de carácter público.

Para el planteamiento de estas líneas, tendré en cuenta los aspectos relacionados con las prácticas letradas (Petrucci, 1999; Chartier, 1998; Cassany, 2008), en tanto que los usuarios y los trabajadores se refirieron a estas. También, consideraré las

relaciones sociales que son inherentes a las bibliotecas en cuanto las personas se encuentran, inevitablemente, en presencia inmediata de otros (Goffman, 1979). Por último, revisaré el uso del espacio como práctica de apropiación de la biblioteca al ser recorrida por las personas que asisten a la misma (De Certeau, 2007).

A continuación, me referiré a cada una de las líneas a partir de las cuales analizo los significados que se dan a la biblioteca pública.

3.2.1 La biblioteca es un centro de conocimiento y aprendizaje

Este es un punto en común entre la mirada institucional, los usuarios y los funcionarios. Considero que la coincidencia en esta noción se deriva de unas significaciones dominantes (Hall, 1980) de lo que ha sido la biblioteca, pero también de la labor primordial de la misma, de contar con información organizada para diferentes fines. En este marco el conocimiento, desde la perspectiva de los usuarios y trabajadores, está asociado generalmente a la lectura, que lleva de trasfondo al libro como objeto de esta práctica, temas que abordo a continuación.

3.2.1.1 El libro, un referente al hablar de la biblioteca

Las preguntas ¿qué es y cuál es el ideal de biblioteca? varias personas las relacionan de inmediato con el libro. Este se convierte en un referente importante en cuanto “una biblioteca pública es una institución que articula, a la comunidad. Que

trabaja desde los libros...” (Entrevista no. 1. Trabajador). “Es donde uno puede consultar libros, aprender y hacer tareas.” (Entrevista no. 8. Usuario).

Si hablamos de la biblioteca ideal esta “sería con la mayor cantidad de libros que pudiera tener. De todo, absolutamente todo; o sea, literatura, todo tipo de áreas” (Entrevista no. 7. Trabajador). Quizá, “un salón lleno de libros; con 5 pisos: un salón para niños, otro para grandes, otro para abuelitos, y otro para adolescentes. Entonces, para los niños: un salón con poesía; otro con cuentos... Y otros así de aprendizaje, por ejemplo diccionarios.” (Entrevista no. 6. Usuario).

Se quiere el libro para poderlo leer, para compartirlo con otras personas, por lo que la biblioteca ideal es “esa donde yo pueda sentarme, coger un libro y leerlo; si es posible, poderlo compartir con otras personas [...]. Donde todo el mundo pueda tener acceso a la información, donde la biblioteca pudiera llegar a miles de personas”. (Entrevista no. 3. Trabajador).

En la relación con los elementos materiales se crean vínculos o se generan barreras para su acceso y, por tanto, para su disfrute. En la biblioteca, las posibilidades de relacionarse con el libro como objeto, de tenerlo, tocarlo, leerlo solo o en compañía, o llevarlo consigo, abren puertas o dificultan las opciones de su uso.

“Yo me quedo con los libros, es mucho más agradable, es mágico; es un deleite poder leer un libro, poder pasar una página, devolverte, subrayar; a veces, ojear, palpar el libro, estar en un sofá, estar en un

escalón, estar en una mesa apoyado, oyendo el ruido de la gente, sentirte vivo” (Entrevista no. 5. Usuario).

El libro nos acerca al conocimiento a través de la lectura, nos permite aprender, comprender, discernir, decidir entre diferentes alternativas y construir con las otras personas. Es en la práctica de la lectura y el acceso a distintas manifestaciones culturales, donde la noción del conocimiento asociado a las bibliotecas se hace fuerte.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este aparte me referiré al libro como objeto y a la relación que las personas de la biblioteca establecen con este. Mientras que el tema del conocimiento lo abordaré en la siguiente sección en la cual hablaré de la lectura.

Si bien los trabajadores y usuarios tienen el referente de la existencia de otro tipo de obras distintas a las impresas, y la biblioteca pone al servicio de los usuarios colecciones audiovisuales y digitales, no es gratuito que se mantenga el predominio de la idea del libro como fuente principal del conocimiento, si tenemos en cuenta la amplia valoración de la cultura letrada en nuestro medio, asociada especialmente a las obras impresas, y si consideramos que el mayor porcentaje de la colección de las bibliotecas está representada en esta clase de recursos.

Por el contrario, es notorio el cambio en la forma de relacionarse con el libro en la biblioteca. Antes que esta modernizara su infraestructura y sus procesos en 1994, acceder a un libro implicaba pedir la obra a una persona que lo buscaba en una

estantería; no había préstamo externo, y buena parte de la colección eran textos escolares por lo que los usuarios eran generalmente estudiantes.

“La gente al principio tenía el esquema de la biblioteca escolar, la novedad estuvo en que fuera biblioteca con colección abierta, entonces llegaba el papá con sus niños, que iban a hacer tareas, y los papás, al principio no se atrevían a entrar a la biblioteca, porque como era el niño que iba a hacer la tarea; entonces nosotros les decíamos: pero siga”.
(Entrevista no. 11. Trabajador)

Esta descripción de lo que sucedía cuando se reabrió la biblioteca contrasta con algunas experiencias que se viven hoy, como se ve en el testimonio de este papá: “Ella es la usuaria, yo me vengo a leer con ella, a veces me les escapo a las otras salas, dependiendo porque cuando ella quiere estar cerca del papá pues me estoy acá [...]” Y al preguntar qué busca en las otras salas: “a mí me gusta mucho el tema de sicología, me voy a buscar algunos otros libros, pero trato de que no sean de mercadotecnia, de ventas [...]” (Entrevista no. 12. Usuario). Nota: la persona entrevistada estudia mercadeo.

Hoy la relación de los usuarios con el libro es más directa. La política de la biblioteca de manejar colecciones abiertas permite que el usuario pueda caminar por los pasillos, revisar los libros puestos en la estantería, buscar un tema y seleccionar las obras que desea; o tal vez ir en busca de un título exacto y descubrir, al lado de este, unas obras más interesantes. Esta forma de acceso le otorga al usuario el poder y la autonomía de buscar y seleccionar lo que quiere, y de crear sus propias

trayectorias en la biblioteca (De Certeau, 2007). Es decir, de recorrer la biblioteca a su manera, en sus tiempos, y seleccionar el material a su gusto.

En este mismo sentido, los usuarios hacen que los libros “viajen” de sala en sala en la biblioteca, pues se movilizan llevando el material seleccionado, con el fin de complementar las colecciones que consultan en otra sala, porque hay un acompañante en otro espacio y desean compartir con este o porque recorren la biblioteca asistiendo a diferentes actividades. El libro deja de ser el objeto casi inamovible y extremadamente cuidado, para convertirse en un compañero. Es el compañero que se puede llevar a cualquier sala, que se puede leer en la mesa o en el sofá; que se puede llevar en préstamo externo, que se puede usar para demarcar el territorio del usuario en la mesa cuando no quiere que alguien se le acerque demasiado, es el elemento clave para encontrar la tarea o estudiar.

El servicio de préstamo externo también ha propiciado nuevas formas de relación con el libro, porque ahora la gente lo puede llevar y usar en otros espacios, para acceder a este en el horario y ambiente deseado, como en este caso: “Estaban acá en la celebración de los niños, pero ella dijo: ‘papi yo no traje disfraz me voy saquemos unos libros y me voy a leer a mi casa’” (Entrevista no. 12. Usuario).

A su vez, este servicio permite tener un contacto con los libros más constante sin tener que ir a la biblioteca todos los días. Es el caso de este joven que asiste a la biblioteca desde hace 4 años y vive aproximadamente a 20 minutos en bus de la biblioteca: “Entonces siempre venía a sacar libros más que todo, [...] yo venía

generalmente los domingos a sacar un libro nuevo cada semana, siempre uno distinto (Entrevista no. 14. Usuario).

En otras ocasiones, alrededor del servicio de préstamo se propician dinámicas sociales, como sacar los libros para la familia o compartir un material solicitado en préstamo; “A mi mamá yo le prestó el carné, y a mi hermana también le he llevado libros” (Entrevista no. 8. Usuario).

El cambio en la forma de relacionarse con el libro no solo se ha dado por nuevos servicios o por la disposición física de los mismos. También ha influido el contenido de la colección que ha permitido que variedad de usuarios lleguen a la biblioteca y encuentren en este espacio un lugar para acercarse al libro y a sus temas de su interés.

“En la parte de colecciones hubo un gran reto y era romper ese esquema de público-escolar [...]. Lograr decirle a la gente que existen otras cosas, decirle a los papás: es que ustedes no tienen que esperar a sus hijos afuera, sino que pueden entrar y hacerles compañía, pero también hay algo para ustedes. Fue entonces cuando empezaron a comprar libros de cocina, de arte, de panadería, de manicure [...]” (Entrevista no. 11. Trabajador).

Por otra parte, el usuario, en la apropiación del libro, también pone en práctica manejos que ajustan las normas de la biblioteca a sus necesidades. Esto pasa por ejemplo, cuando tiene el libro en sus manos y quiere dejarlo él mismo en el estante, aunque la biblioteca establece dejarlo en la mesa para que un funcionario lo ubique, atendiendo el código establecido institucionalmente. No obstante, en la práctica de

uso, el usuario tiende a colocar el libro en el estante alterando la norma y el orden que desea establecer la biblioteca. Él afecta este orden porque encuentra espacio en la estantería donde está revisando el material, porque cree recordar de donde lo tomó y le parece fácil o adecuado dejarlo en el mismo lugar, o porque está cerca a otros libros que le interesan.

Este usuario es creador de su propia organización y altera el orden establecido, aunque tal situación puede afectar negativamente la organización física de la colección y genera tensiones, ya que su acción reviste dos cuestiones importantes: la primera es que colocar incorrectamente un libro en el estante implica que este no se pueda encontrar cuando se busque por el código de ubicación, lo que produce, si todos los usuarios colocan los libros en cualquier lugar, una paulatina desorganización de la biblioteca. Aquí la subversión del orden establecido podría llevar al caos.

La segunda causa de tensión tiene que ver con una posición de poder dentro de la biblioteca, en la que el trabajador tiene un conocimiento que le permite trabajar en la institución organizando la colección documental.

Sin embargo, esta es una práctica tan común y casi inevitable, que no existen sanciones para ello. La biblioteca les informa a sus usuarios sobre la norma a través de unos letreros ubicados sobre las mesas. Después, en algún momento de la semana, dedica tiempo de sus trabajadores o de bachilleres en práctica social para revisar la organización de las colecciones y regresarlas a su estado inicial. Aquí la

resistencia del usuario no es anónima, es casi masiva, y no se ha logrado un cambio en lo establecido; por el contrario, parece ser una costumbre.

Otro caso en que los usuarios alteran lo establecido por la biblioteca, se da cuando usan los libros como propios y, por tanto los resaltan, los rayan, les ponen notas al margen o les doblan hojas para demarcar aspectos de interés. Aquí se generan tensiones, ya que un bien que está al servicio de un grupo de personas es apropiado por una sola, quien altera el objeto de manera que afecta su uso por parte de otros. El libro se convierte en un elemento doblemente pensado, por el autor que lo escribe y por el lector que lo marca, lo que puede dificultar su lectura. En la misma línea está el deterioro de los libros durante su uso en préstamo externo, tema que, a diferencia del anterior, puede ser involuntario, como el hecho de que al pasar una hoja esta se rasgue, o que se le riegue una bebida encima.

Aquí no hay distinciones. La biblioteca establece controles en el momento del préstamo externo, revisando el estado del material que entrega y que recibe, y en las salas de lectura mediante el "ojeo" (Goffman, 1979:30). Es decir, a través del control de los usuarios con una mirada ocasional y al azar por parte de los trabajadores de sala o de los vigilantes, con lo cual se espera disuadir a los usuarios de que lleven a cabo estos usos.

Si se incumple la norma, si el material llega dañado o rayado mediante el servicio de préstamo externo, las sanciones van desde un llamado de atención, el pago de una

multa por daños leves o por un daño en el empaste, la reposición del libro por parte del usuario, hasta y la suspensión del préstamo externo si el daño es irreparable.

En este contexto, se producen tensiones como la observada cuando una usuaria fue a devolver el libro que tenía en préstamo, pero este material presentaba algún deterioro. Ella argumentó que, cuando le prestaron el libro, este no estaba en buen estado, pero no se dio cuenta. En este caso, el trabajador le hizo un llamado de atención, le explicó que siempre se debía revisar el material antes de llevarlo a casa y, tras un momento de dificultad, le explicó que habría una excepción en esta oportunidad y no sería sancionada.

Tensiones como esta, se presentan también cuando los usuarios manifiestan haber dañado el material de manera involuntaria y no tienen cómo reponerlo. En cualquiera de estas situaciones, lo más probable es que el empleado evalúe el hecho y juzgue las circunstancias que atenúen, agraven o exculpen al usuario del deterioro del libro.

Estos casos muestran la manera en que las normas son susceptibles de interpretación. Su aplicación, en el momento de exigir el cumplimiento, está en manos del trabajador quien ejerce un “micro-poder” para defender un servicio y un bien público, a la luz de las normas institucionales y de la manera en que él las interpreta.

Aunque el libro es el principal referente, la oferta de fuentes de información de la biblioteca contempla también los recursos digitales, como las bases de datos con diferentes contenidos temáticos, y el acceso a internet, que son servicios gratuitos disponibles en el área para adultos, ubicada en la sala general de la biblioteca. Adicionalmente, está el uso de recursos digitales didácticos y de entretenimiento disponibles en el área de internet de la sala infantil.

Cabe destacar que en las dos áreas de internet el uso es intenso. El servicio funciona con turnos de media hora previa solicitud, y pocas veces hay cupos disponibles.

Como este usuario, varias personas consideran internet como uno de los principales servicios: “El servicio que más uso es internet, averiguo tareas o me pongo a jugar a veces, o me conecto a Facebook y hablo con mis amigos” (Entrevista no. 8. Usuario).

Sin embargo, la oferta de recursos digitales y de internet ha generado tensiones, ya que el acceso con fines de investigación y el uso de bases de datos, a pesar de ser informativas, no es muy amplio. La gente prefiere entonces ingresar a redes sociales, mientras que en la sala infantil el ingreso a los juegos en computador parece competir con la lectura.

Para algunas personas el acceso a las nuevas tecnologías en la biblioteca requiere fortalecerse, tanto en los equipos como en el desarrollo de estrategias de formación:

“El problema es que nosotros no tenemos nuevas tecnologías; nuestros computadores ya no son nuevas tecnologías. Lo nuevo sería que cada uno tuviera un *e-book*. Entonces es difícil ‘cranear’ (diseñar) un programa, que hable sobre nuevas tecnologías, si las bibliotecas no están dotadas.” (Entrevista no. 13. Trabajador).

Pero a su vez, hay quienes no consideran estos medios apropiados para las bibliotecas por el uso que tienen actualmente “mi biblioteca ideal, no tendría el servicio de computadores, la verdad, porque es que, por ejemplo acá, de 10 personas que utilizan el computador, 9 son para Facebook, o para ‘bobiar’ (perder el tiempo). Para ver videos. Uno lo hace para estudiar, para trabajar.” (Entrevista no. 7. Trabajador).

Mientras que otras personas se debaten entre la importancia de las tecnologías y su necesidad en las bibliotecas:

“Pensaría que si dice biblioteca está limitando a que hayan libros aunque hay otros servicios multimediales y de tecnologías [...], pero no sé, ya con las nuevas tecnologías eso es más llamativo a las personas, aunque también, cómo decirlo, se les está facilitando el trabajo de consultar propiamente. Las tecnologías se hicieron para facilitar el trabajo a las personas, pero no sé.” (Entrevista no. 15. Usuario).

Hasta aquí puedo concluir que, a pesar de las tensiones que algunas prácticas de uso del libro y de otros recursos pueden generar entre la institución y las personas

que asisten a esta, la asociación de la biblioteca pública con el libro, es un punto de encuentro. Sobre las nuevas tecnologías aún existen reflexiones por hacer sobre su uso y es recomendable trabajar en una propuesta que aclare su papel en las bibliotecas públicas.

3.2.1.2 La lectura como fuente de conocimiento y aprendizaje

En el aparte anterior abordé el libro como objeto y principal referente cuando las personas expresan la idea que tienen de una biblioteca. Ahora quiero referirme a la noción de la biblioteca como lugar de conocimiento donde la lectura es un elemento importante en el que coinciden los usuarios y los trabajadores en el momento de hablar de la biblioteca pública, lo que es lógico, si se tiene en cuenta que este es un espacio para las prácticas letradas y dichas prácticas constituyen técnicas de conocimiento (Petrucci, 1999).

“La biblioteca pública para mí es un centro de información, como primera medida; de conocimiento. Pero el objetivo principal, como yo lo entiendo, es ese acercamiento a la lectura” (Entrevista no. 3. Trabajador). “Es un centro cultural, que enriquece, edifica, complementa y permite la interacción humana, a través del conocimiento, a través de la lectura, a través de la experiencia.” (Entrevista no. 5. Usuario).

Como centro de conocimiento y centro cultural, esta institución cuenta con gran variedad de información en distintos temas, como ya lo he mencionado. En cuanto a la lectura, desarrolla actividades para distintos sectores poblacionales como

jóvenes, niños y adultos mayores, trabaja la propuesta de talleres de lectura en la biblioteca y fuera de esta, y cuenta con club de lectores entre otras acciones. Estos programas se constituyen en el mecanismo por el cual la institución realiza la difusión de las prácticas letradas llegando, incluso, a usuarios externos, a través de sus actividades de extensión.

En estos programas, la relación entre los trabajadores y los usuarios es estrecha, debido a que están en permanente conversación en torno al libro o a un tema y forman parte de un grupo pequeño (10 a 20 personas) en el que identificar rostros, nombres, e intereses es más fácil, en especial cuando las personas asisten durante varias sesiones. En esta actividad la gente rota, llegan un par de días y luego se van y algunos retornan tiempo después. Consolidar este grupo es un proceso de constancia, continuidad, creación de relaciones de confianza y respuesta a los intereses de los asistentes, lo cual significa concertar con ellos los temas a tratar.

Por lo anterior, más allá de la existencia de colecciones diversas en la biblioteca, es importante que tanto las fuentes de información como los servicios, y en especial los programas de promoción de lectura, respondan a las necesidades de las personas del lugar de cobertura de la biblioteca, porque como lo indica una promotora de lectura:

“Pueden haber libros de promoción de lectura, pero una cosa es hacer promoción acá, otra en Julio Mario [...]. Porque cada población es particular, y tiene necesidades muy particulares. Por ejemplo, aquí en Suba se mueve mucho el Hip Hop, el Rap, el grafiti. Entonces con los

jóvenes, trabajé el arte callejero, el grafiti y textos de crónicas, o sea el texto y el arte de la mano. Porque si yo llegaba de una vez con el libro, los iba a sacar corriendo, entonces, primero fue con música, después empezamos a trabajar con grafiti, después con texto y, fue muy bonito porque ellos empezaron a escribir [...]”. (Entrevista no. 13. Trabajador).

En cuanto a las colecciones, las personas reconocen que la biblioteca tiene una buena dotación, aunque esta se puede fortalecer en algunos aspectos: “Yo creo que Suba tiene una buena colección, tiene una colección en la sala infantil muy bonita, creo que hay que renovarla un poco, cambiar los libros que están viejitos” (Entrevista no 4. Usuario). “[...] Hacen falta cosas, pero se ve que sí hay interés por la población [...]. Ahorita la prioridad son los jóvenes, están buscando literatura para ellos, entonces entre lo que más consumen, tiene que ver con vampiros. Pero hacen falta más cosas que leen. (Entrevista no. 13. Trabajador).

Con el fin de divulgar y motivar entre los usuarios el uso de sus colecciones, la biblioteca ha diseñado mecanismos como las carteleras de referencia “son las de nuevas adquisiciones, los recomendados y está el centro de interés, donde se sugieren libros. Por ejemplo, para el mes de abril vamos a tener el día del idioma, y nuestro recomendado va a ser Rafael Pombo” (Entrevista no. 9. Trabajador). Igualmente, a través del buzón de sugerencias y reclamos, se reciben sugerencias de los usuarios para la adquisición de material bibliográfico. Aquí, la mayor parte de las observaciones recibidas tienen que ver con la compra de títulos específicos, algunas veces de contenido especializado.

Por otra parte, se hace notorio que la biblioteca es un espacio propicio para que el conocimiento circule. Aquí la información se comparte y se complementa para generar más conocimiento, de tal manera que este se difunde a través de estrategias como el préstamo y las recomendaciones de libros que se dan entre amigos y grupos de trabajo.

Lo interesante de estos programas de lectura es que, del intercambio de información, pueden surgir nuevos contenidos o formas de expresión, como en este proyecto:

“Trabajé con un grupo de un colegio [...] Y con los chicos iniciamos un proceso interesante de lectura de textos que se acercaban a las realidades que ellos viven en los colegios. Entonces, hubo dos títulos en particular que ellos recomendaron y uno que yo les recomendé [...]. Lo bueno es que sí lo leyeron todos. Entonces, la idea sería que ellos hicieran el programa de las radios de los colegios con estas lecturas” (Entrevista no. 1. Trabajador).

Además, la biblioteca ha generado espacios en los que la lectura del libro y de otras expresiones, se conjugan con la sabiduría de los participantes. El papel de cada persona es vital porque con su experiencia, su hacer, y sus historias recuperan y comparten saberes, pero a su vez se retroalimentan de otra información. El conocimiento se reconoce como presente más allá de los libros, circula entre los participantes y se reconstruye desde distintas fuentes, todas igualmente valiosas. Un ejemplo se encuentra en este trabajo con adultos mayores:

“Este semestre, empecé a trabajar con botánica. Ya era algo que tenía que ver con sus conocimientos, la idea también de estos programas es que ellos cuenten lo que saben, se retroalimenten entre ellos; uno también les aporte cositas [...] El segundo paso fue hacer la huerta. Vino una gente del Jardín Botánico, y vinieron unas chicas de una fundación que trabaja con niños. Ellos hicieron la huerta con los niños, entonces ellos les ayudaron a los abuelitos [...] Hicimos preparaciones, porque la idea era que con base en sus conocimientos, pudiéramos hacer aplicaciones. Por ejemplo un jabón [...]. Y la última parte fue la del misticismo con las plantas. Eso es como la cosmogonía de algunos pueblos a alrededor de las plantas y la simbología que tienen las plantas. Entonces por ejemplo, este último semestre, hemos leído mucho.” (Entrevista no. 13. Trabajador).

No obstante la sintonía que parece darse entre todos los actores en los casos vistos antes sobre promoción de lectura, encuentro tensiones entre los imaginarios de algunos usuarios y trabajadores sobre el alcance del trabajo de la biblioteca. En primer lugar está la noción de la lectura como factor de cambio para el mejoramiento de la calidad de vida y en segunda medida la idea de la biblioteca como apoyo a los procesos académicos. Ambos tienen que ver con el aprendizaje, pero con matices distintos.

La biblioteca pública como un espacio desde el que se promueve la lectura está presente en los trabajadores. Dicha significación se complementa con una noción de mayor envergadura y es la de ser un factor de cambio. “Es donde la biblioteca pudiera eh, lograr hacer que la gente se enamorara por la lectura”. La biblioteca, a través de los libros y la lectura, debe “movilizar a la gente”, “que se apropien” de los

espacios, que hagan uso del conocimiento para su vida cotidiana y para difundirlo a otras personas (Entrevista no. 1. Trabajador).

Creo que esta función que los trabajadores le asignan a la labor de la biblioteca pública, la de ser un factor de cambio, implica que la gente encuentre en el libro y la lectura herramientas valiosas para su propia vida, para usarlas según sus necesidades, poder formarse criterios y tomar decisiones. A esto contribuyen proyectos de promoción de lectura como los descritos en los testimonios anteriores. Sin embargo, son también los empleados quienes alertan sobre la distancia entre el deber ser y la realidad, que muestra que mucha gente no va a la biblioteca porque no siente que la necesite o que esta responda a sus intereses.

Vale la pena tener en cuenta esta reflexión, para que la biblioteca identifique y analice la dimensión de esta situación, con el fin de que pueda asumir problemáticas como la falta de lectores o de usuarios y tenga la posibilidad de responder cada vez más a las necesidades de la vida cotidiana. Esto no significa que no cumpla su labor y no tenga ya muchos usuarios. La biblioteca Francisco José de Caldas, por ejemplo, es una de las bibliotecas locales con mayor número de visitantes (un promedio de 800 diarios, a lo que se suma la asistencia al auditorio) y más altos índices de préstamo externo. Pero aún hay mucho por hacer para llegar a los usuarios potenciales del sector, puesto que la biblioteca está en la zona con el mayor número de barrios de la localidad de Suba, con una fuerte presencia del sector residencial, académico y cultural, y se trata de la principal biblioteca pública de la zona.

Esta primera noción sobre la biblioteca pública, entendida como un espacio de acercamiento a la lectura y de promoción de la misma con el fin de tener lectores que apropien el conocimiento para su vida diaria, es uno de los significados que le otorgan los trabajadores. Significado que coincide con lo planeado institucionalmente, ya que lo que se espera es “promover la apropiación social de la lectura”, con el fin de contribuir, entre otras cosas, al mejoramiento de la calidad de vida y la participación (BibloRed, 2014). Dicho significado no está presente en la idea que expresan la mayoría de los usuarios entrevistados.

En segunda instancia me referiré a la biblioteca como espacio para el estudio y el aprendizaje. Esta forma de representar la biblioteca está más cerca de los usuarios, quienes manifiestan que es un medio para el aprendizaje por placer o por necesidad escolar, pero no están pensando en ser lectores críticos, que se apoyan en esta para la toma de decisiones y el mejoramiento de su vida. No afirmo que la biblioteca no contribuya en este sentido, y que algunos usuarios no participen de programas que contribuyan en este campo, pero al menos no lo manifiestan abiertamente.

En la práctica, es notorio el uso de la biblioteca y el ejercicio de la lectura para responder las necesidades de formación. De lunes a viernes, desde la mitad de la mañana y hasta antes de llegar la noche, sobresalen en la sala general los grupos de estudiantes de carreras técnicas del sector. Su lectura es preponderantemente académica y en grupo; mezclan la lectura con la escritura, ya que mientras leen redactan trabajos o toman nota. Se entremezcla la lectura con la conversación de

temas cotidianos. Estos grupos se ubican en la sala general, pues la biblioteca no cuenta con salas de estudio en grupo.

En la sala infantil, la lectura entre semana también tiene un enfoque escolar, aunque en menor proporción. Este rol se da después de las 5:00 p.m., hora en la que llegan adultos, como profesores y estudiantes, a consultar y leer material informativo como libros de trabajos manuales con niños o experimentos científicos, los cuales están ubicados en esta sala.

Los fines de semana, sobresalen en la sala general los estudiantes jóvenes, tal vez de primeros semestres de universidad y de carreras técnicas. Uno o dos libros de 300 hojas de física, química, matemáticas, u otro tema, los acompañan. Algunos de ellos llegan en la mañana y pasan casi todo el día en la biblioteca; otros salen a almorzar y regresan, algunos aguantan hasta las 2:00 p.m. sin comer y se van definitivamente. Sin duda alguna, para varios de ellos la jornada de estudio es larga. Asisten solos, realizan una lectura individual, en silencio, acompañados de lápiz y cuaderno. La alta presencia de este tipo de estudiantes es muestra no solo de la importancia que tiene la noción de apoyo a la educación en una biblioteca, sino de las necesidades de quienes asisten a esta y de la ausencia de bibliotecas académicas cercanas que proporcionen el servicio pertinente.

El fin de semana se destaca también la presencia de niños que van a hacer tareas. Son las mamás quienes generalmente acompañan esta labor. Ellas van con uno o varios hijos y su rol puede estar entre acompañarlos para que ellos busquen lo que

necesitan o sentarse a hacer la tarea conjuntamente con los niños. En este último caso, mientras uno dicta el otro escribe la tarea y viceversa; la lectura generalmente se hace en voz alta y, en algunos casos, las madres cumplen la función de maestras, explicando a sus hijos la solución a la tarea. En esta relación los abrazos, conversaciones y algunas veces los regaños, hacen parte de la cotidianidad en la biblioteca. En este espacio, el rol de la mujer en la educación escolar es fundamental.

Como lo planteo anteriormente, en las prácticas de uso de la biblioteca juega un papel importante el apoyo al desarrollo de procesos de aprendizaje y al cumplimiento de deberes académicos. Para los usuarios, este es un lugar de conocimiento y aprendizaje, a donde pueden ir a estudiar y solo algunas veces se refieren abiertamente a la biblioteca como un lugar para hacer tareas, aunque las prácticas de uso inclinan un poco la balanza hacia esta forma de uso. Esta noción de conocimiento que expresan los usuarios está asociada con el saber disponible en la biblioteca, a la cual pueden acudir para un uso inmediato y responder a unas necesidades de formación académica:

“[...] También tengo que averiguar tareas y cosas así, mi mamá también viene acá a consultar tareas porque ella también está estudiando en una universidad, entonces ella también viene acá, mi hermana está en el Jardín y a veces también la trae”. (Entrevista no. 8. Usuario).

Esto puede ser desalentador cuando se compara con lo que se espera o significa la biblioteca pública para BiblioRed y otros organismos rectores, que si bien le otorgan

a esta un papel de apoyo a la formación y de medio para el acceso equitativo a la información y el conocimiento, desean que sea el espacio de apropiación de la lectura por placer y no por la obligación de una tarea. Dicha tensión afecta principalmente a los trabajadores y teóricos y su idea sobre el deber ser de la biblioteca.

Al respecto, considero que el desarrollo de bibliotecas escolares y de instituciones de formación técnica o superior es fundamental para un cambio paulatino en el rol que siguen jugando las bibliotecas públicas. Por otro lado y mientras las bibliotecas escolares y universitarias se fortalecen y asumen su papel, es innegable que poder acceder, en las bibliotecas públicas, a libros de alto costo para estudiar, es una forma de favorecer la equidad y el acceso al conocimiento en igualdad de condiciones. No considero que sea el ideal, pero es una realidad que afecta la vida de la biblioteca, que deberá ingeniarse formas de conquistar a este lector para que disfrute de otras lecturas.

Por otra parte, creo que hay que dar una mirada a la sala infantil para pensar que existen opciones de avanzar en la apropiación de la lectura autónoma y por placer. Allí no es difícil encontrar lectores que seleccionan su libro y leen por gusto.

A efectos de este trabajo, ampliaré el tema cuando me refiera al carácter público de la biblioteca, no porque la lectura por placer y para el uso del tiempo libre no sea una forma de acercarse al conocimiento, sino porque desde la perspectiva de los

usuarios hay una sensación preponderante de que esta forma de uso no está directamente relacionada con el aprendizaje.

Por otra parte, la incorporación de las nuevas tecnologías, también se hace visible en la noción de biblioteca: “Pues mira: es un lugar donde se recopila el conocimiento. Hay bibliotecas también virtuales, donde se hace un compendio de diferente información; para mí una biblioteca es eso: donde hay todo tipo de conocimiento, cultura, todo.” (Entrevista no. 13. Funcionario).

Su uso en las bibliotecas ha traído consigo nuevas formas de lectura y de lectores, de tal manera que es muy común ver a los usuarios y a los mismos trabajadores leer el periódico, luego revisar algún libro o revista, hacer búsquedas en internet y nuevamente regresar al libro. Pero los usuarios no solo leen diferentes formatos; también han ido rompiendo la linealidad del texto, saltando de una información a otra a través de los enlaces web y, a su vez, accediendo a información en diferentes lenguajes como el textual, el sonoro y el audiovisual. Consultar obras en diferentes formatos no es una novedad en las bibliotecas, aunque el predominio siga siendo del libro. La diferencia es que con el uso de los recursos digitales ya no hay que moverse del puesto. De esta manera, la lectura multimodal (en distintos formatos) y la multilectura (lectura de diferentes lenguajes) hacen parte de la cotidianidad de la biblioteca (Cassany, 2008).

Aquí se vive el dilema del uso de la tecnología para hacer trabajos en computador donde se hace uso de herramientas de office, y de internet para resolver las tareas. Pero a su vez está el uso para redes sociales predominando este uso sobre las labores de investigación, como ya lo había planteado anteriormente.

Lo anterior deja ver que la biblioteca tiene un papel que cumplir en la alfabetización para el uso de las tecnologías, en el acceso democrático a estos recursos, pero sobre todo en los procesos de alfabetización informacional. Esta formación significa saber buscar la información que se necesita, evaluar los contenidos de las páginas de internet, reconocer en las redes sociales y otros recursos web las ventajas y riesgos para compartir y acceder a información personal importante, para empresas, organizaciones sociales o culturales, entre otras.

El reto es lograr que las áreas de servicios tecnológicos de las bibliotecas se sobrepongan a la labor de un café internet y amplíen su espectro para ser espacios de acceso a la información organizada, útil para toma de decisiones en la vida cotidiana, con acceso a servicios de información y a redes de conocimiento. Porque, como lo indica este trabajador, “finalmente es lectura lo que se está haciendo en internet. No se está degradando, la lectura, sino que la está llevando a otro punto, a otro límite. Y digamos que sí hace falta otro poquito de políticas al respecto [...]”. (Entrevista no. 1. Funcionario).

3.2.2 La biblioteca es de carácter público: seis nociones

Ahora abordaré el segundo eje para entender la forma en que los usuarios y trabajadores entienden la biblioteca pública y transforman y enriquecen la noción institucional.

En este punto hay coincidencias, como la idea de que el carácter público significa que la biblioteca “ofrece acceso a todas las personas” y es un “punto de encuentro de los habitantes de la localidad”. Sin embargo, al llegar a la práctica, existen distintos matices que alteran el significado institucional, pero también pueden enriquecer sustancialmente los procesos que se lleva a cabo allí.

Por otra parte, hay elementos que BiblioRed y otros organismos desarrollan para la comprensión de la biblioteca en su carácter de “pública”, que no son tan evidentes para los usuarios como el hecho de “propiciar una participación activa de la ciudadanía”. En la cotidianidad, el deber ser de la biblioteca se pone a prueba y los usos planeados empiezan a ser aceptados y alterados por las personas que asisten a esta.

Introduciéndome en el tema, debo decir que las dimensiones de lo público son variadas y van desde un tema de financiación hasta el ejercicio de la ciudadanía activa para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.

Por lo anterior, desarrollaré este punto a partir de seis nociones sobre lo público, que sobresalen en las prácticas de uso de la biblioteca y en las representaciones que expresa la gente cuando se refiere a esta. Dichas nociones son: soy contribuyente, soy dueño; la biblioteca es para la gente y es un punto de encuentro; apropiación y participación; espacio para el tiempo libre; el espacio público es también un espacio privado, y prácticas que subvierten el concepto de lo público.

3.2.2.1 Soy contribuyente, soy dueño

La primera aproximación al carácter de público tiene que ver con la titularidad jurídica y la responsabilidad financiera, elemento que es decisivo a la hora de hablar de lo que significa una biblioteca pública, y no es negociable desde algunas perspectivas conceptuales. En el caso de BiblioRed, es claro que es responsabilidad del Estado, como dependencia de una entidad pública del Distrito Capital. Esto no es ajeno para algunos usuarios de la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas que se reconocen como contribuyentes (que tributan impuestos) y que, por tanto, adquieren derechos sobre las entidades del Estado, como lo explica uno de ellos:

“Nosotros como comunidad, como ciudadanos que, entre otras cosas aportamos para el funcionamiento de la biblioteca, podemos usarla también. Si necesitamos expresarnos y hacer cosas, como una exposición de cuadros, a manera de galería. Entonces empezamos a usar el auditorio, gentilmente el director ya como estábamos organizados [...] nos facilitaba el espacio” (Entrevista no. 5. Usuario).

Estos derechos contemplan, para algunas personas que asisten, la posibilidad de participar usando los espacios de manera coordinada con la biblioteca. Igualmente, esperan recibir un servicio gratuito y de calidad, por lo que reclaman por un daño en las instalaciones, por cerrar la biblioteca algún día antes de tiempo y por un buen trato por parte de los trabajadores. Pero no solo se reclama, también se reconoce su buen servicio y la importancia del mismo en la localidad. La consciencia de que los ciudadanos también aportan para el funcionamiento de estos espacios públicos, favorece que el usuario los reconozca.

Las tensiones comienzan cuando las exigencias de los usuarios parecieran no tener límites: reclaman el servicio gratuito de las fotocopias, piden refrigerios en eventos organizados por esta y esperan que se cuide los niños que quedan en sus instalaciones, entre otras. La razón para estas peticiones, es que los gastos han sido ya cubiertos con sus impuestos. Son conocedores de las herramientas jurídicas para reclamar sus derechos y por eso acuden al derecho de petición; algunos usuarios ya son reconocidos en la biblioteca por esto.

En estos casos, los usuarios tergiversan el significado de la biblioteca pública para exigir derechos que van más allá del objetivo de la misma que, muy genéricamente, es el de ofrecer servicios de información. Aquí la noción de lo público es desfigurada por el usuario para responder a sus intereses particulares, manipulando las normas de la institución para lograr algo de sus deseos.

Un ejemplo de esto es el usuario que se negó a seguir un nuevo procedimiento de manera digital, porque antes siempre lo hacía un trabajador y le daba una copia en papel. La razón, existe una persona en la biblioteca para que haga esta labor y él ya pagó con sus impuestos la impresión. El usuario alarga la discusión, pone en juego todas sus tácticas y finalmente... el empleado cede. Quizá no lo haga siempre, pero esta vez el usuario lleva las de ganar porque el servicio se cambió recientemente, él está aprendiendo, la gente se está acoplando a la nueva forma de hacer las cosas y el funcionario ya no quiere que lo regañen más, al menos por ahora.

Otro caso, es el relacionado con los padres que dejan a los niños en la biblioteca para que no permanezcan solos en la casa. Teniendo en cuenta que la biblioteca es pública, atiende durante el día, y siempre hay gente responsable de la misma, esta se convierte en un lugar seguro para que los muchachos pasen el tiempo. Es casi una guardería y como tal, se ve obligada a atender contingencias relacionadas con el cuidado de estos usuarios, como en el caso de una niña que al cierre de la biblioteca no había sido recogida por ningún adulto y un trabajador debió quedarse con ella hasta que su madre llegó, habida cuenta de que no podía ser abandonada en la calle.

Dicha situación, sin duda alguna, suscita tensión en los empleados, no solo al ver un divorcio en el deber ser de la biblioteca pública y el uso que se realiza, sino también por la connotación legal que podría implicar que no recojan a un niño cuando la institución cierra. Pero además, se generan sentimientos encontrados, ya que los trabajadores crean relaciones de familiaridad, afecto y algunas veces dolor, por

estos niños que asisten con cierta regularidad y están en constante interacción con ellos.

En este terreno de las exigencias y el uso público, no hay que desconocer las peticiones de los usuarios. Si bien algunos reclaman más de lo que se puede dar y otros negocian las condiciones hasta donde es posible, también hay argumentos que la biblioteca debe estar atenta a escuchar.

Casos como el servicio de internet podrían ser evaluados. Aunque el usuario reclama que tiene “derecho” a estar más tiempo allí, porque es un servicio público y no pueden negárselo, y la biblioteca tiene claro que los turnos para todas las personas son de media hora, debido a la demanda del servicio, sería importante valorar la finalidad de la biblioteca y del servicio solicitado, con el fin de brindar alternativas. Tal vez para investigar (que es lo que se quiere motivar en la biblioteca), 30 minutos no sean suficientes; quizá deban ser diferentes las condiciones para el uso de redes sociales que para la búsqueda de información. Idea que podría también ser discutida, en tanto estos mecanismos de comunicación hacen parte de las nuevas formas de relacionarse y transmitir conocimiento.

Casos como el anterior muestran una noción de propiedad sobre las cosas que están para el uso público en las entidades del Estado, razón por la cual algunos usuarios se relacionan con ellas como si fueran de su ámbito privado, como cuando esperan contar con el uso del computador el tiempo que sea necesario u optar por rayar los libros de manera intencional.

La idea del contribuyente con derechos permea las relaciones entre usuarios y trabajadores, pero se hacen más visibles las tensiones en momentos de confrontación directa. Los primeros consideran que en un servicio público el usuario tiene cierto poder (el que le da el derecho a tener un buen servicio) que le permite quejarse y discutir para alcanzar lo que desea, mientras que la acción del empleado se ve limitada a la paciencia y la explicación de lo que se hace: “Acá hay un señor que ha tocado manejarlo muy suavemente, porque como esto es público y uno no puede como.., estar con la piedra que le provoca como cogerlo de una oreja y sacarlo. Pero uno dice: me contengo, me contengo” (Entrevista no. 3. Trabajador). En algunos casos, existe la sensación de que “no hay una noción bien, de qué es lo que es público. Porque a veces confunden al funcionario público, como el esclavo, [...] (Entrevista no. 9. Trabajador).

Por su parte, algunos usuarios piensan que hay trabajadores públicos que no prestan un buen servicio “como en toda institución pública, algunas personas no tienen la conciencia de que están expresamente haciendo eso, un servicio público a la ciudadanía [...] no puedes hacerle mala cara a las personas, no puedes ponerle obstáculos” (Entrevista no. 5. Usuario). Con esto, se deja entrever que, a la luz de los usuarios, los empleados también ejercen un micro-poder, el que les otorga, algunas veces, llevar años de trabajo en la biblioteca y conocer y apoyar en el seguimiento de las normas que orientan el trabajo que allí se realiza.

Considero importante tener presente que nada es blanco o negro y eso sucede también con las relaciones sociales en el contexto de un servicio público. Más que generar confrontación, creo importante capitalizar las significaciones que los usuarios tiene sobre lo público, como servicio financiado por todos, y reflexionar sobre las acciones que la biblioteca puede adelantar en favor del usuario, en pro de una mayor formación de este y de los trabajadores sobre los derechos y deberes que les son propios como contribuyentes, ciudadanos y servidores públicos.

3.2.2.2 La biblioteca es para la gente y es un punto de encuentro

Más allá de la noción de lo público desde la perspectiva de la financiación de la biblioteca, está lo relacionado con los destinatarios de la misma. En este caso, la biblioteca pública no acoge solo a un grupo cerrado (colegio, empresa, entre otros) o con unas características específicas (edad, formación, ocupación, creencias, etc.). Su carácter público significa que atiende variedad de personas sin establecer distinciones, para permitir el acceso. Es “como un motorcito, dinámico, ofrece una variedad interesante para todos los gustos, todo los horarios, y para todo público.” (Entrevista no. 5. Usuario). Algunas personas son más enfáticas y ya hablan del “derecho” a acceder en igualdad de condiciones a la información, sin censura alguna.

Lo cierto es que la diversidad de usuarios se hace visible en el transcurso de la semana. Hombres, mujeres y población LGBTI; personas de diferentes edades que abarcan desde niños hasta adultos mayores, familias, grupos de estudiantes,

alumnos de nivel escolar, técnico y universitario; desempleados y jubilados, representantes de instituciones y miembros de la localidad. En el vestuario también se ve la pluralidad: personas en jeans, con gorra, con el uniforme de la institución educativa o el chaleco distintivo de los trabajadores de BiblioRed, algunos con ropa formal o sudadera y, de vez en cuando, algún joven con traje negro y de aspecto casi fantasmal. Fácilmente uno puede hallarse con visitas de grupos de estudiantes de colegio, con el encuentro de poetas, un grupo musical, el club de lectura de la localidad y la charla del centro de bomberos, entre otros.

En medio de la diversidad, el contacto entre la gente es inevitable. En este lugar se aplica parcialmente el dicho de “juntos pero no revueltos”. En la biblioteca hay amigos, casi amigos, conocidos y aunque sean desconocidos, se encuentran en un espacio social en el que se acompañan, se mezclan y se juntan, lo que constituye el caldo de cultivo de las interacciones sociales en esta biblioteca pública en el que se dan distintas formas de relacionarse: “Hay gente que le incomoda hasta la respiración de la otra” (Entrevista no. 7. Trabajador), “la gente concurre casual, llegan, se hacen amigos, se conocen y hay [...] el sentimiento, la empatía” (Entrevista no. 5. Usuario). Hay conocidos que terminan de novios, otras personas se distancian por diferencias personales, algunos crean lazos para compartir información, mientras que otros prefieren estar solos.

En esta biblioteca, se vive un ambiente de relaciones cercanas. No puedo decir que todos sean conocidos, pero sí se siente un ambiente de proximidad entre usuarios y

trabajadores, siendo este un elemento importante para quienes asisten a ella, ya que existe un reconocimiento, así sea solo visual, de las personas que van.

Como bien se presenta en estas palabras:

“Lo que sí tiene esta biblioteca es que es muy amena; como es más pequeña y todo, entonces uno viene [...] y uno ya sabe, más o menos siempre ve las mismas caras. Y pues como la gente es tan del sector, entonces también como que: Ay, ese es mi compañerito. Ay, ese es de mi colegio.” (Entrevista no. 10. Usuario).

Factores como el tamaño, la proximidad de algunos usuarios que son vecinos de barrio y ser una entidad prestadora de servicios presenciales (en su mayoría) hacen de la biblioteca un ambiente favorable para las interacciones sociales cercanas.

En principio, las megabibliotecas de BiblioRed ocupan un lugar visible en la ciudad y algunas veces son referenciadas en las guías turísticas por sus servicios y por sus grandes construcciones que han contribuido a transformar los sectores aledaños (como el caso de la Biblioteca del Tintal), convirtiéndose de alguna manera en construcciones simbólicas para la ciudad y en herramientas de visibilidad política, pues hacen que “sea visible para los políticos, para quien toma las decisiones; para la misma gente, que nunca tiene cercanía a la biblioteca” (Entrevista no. 2. Trabajador).

Sin embargo, la percepción de los usuarios y trabajadores es que las bibliotecas locales, en este caso la Biblioteca Francisco José de Caldas, están más próximas a

la gente. Esto se debe a factores como su ubicación estratégica, con vías de comunicación que facilitan el acceso, ubicadas en un punto céntrico, en medio de un sector altamente poblado y sin otras bibliotecas próximas; sus condiciones adecuadas para funcionar, con un edificio pensado como biblioteca, al igual que por sus colecciones, mobiliario, y auditorio; el personal, que propicia la creación de vínculos cercanos con los usuarios, con su actitud y con su experiencia y antigüedad en el lugar; y finalmente, el tamaño, que permite que las personas la recorran fácilmente, creen sus propios caminos, se encuentren de manera repetitiva con la misma gente y establezcan relaciones. La proximidad permite que tanto usuarios como trabajadores pasen de ser personas totalmente anónimas entre sí, a ser conocidos e identificados como tales.

El hecho de que la gente entre sin cita previa a hablar con quien dirige la biblioteca; que usuarios y empleados se saluden por el nombre, de la mano y hasta con un beso; que los usuarios se encuentren con compañeros de estudio o de oficina; que las instituciones de la localidad tengan un apoyo, no solo con el préstamo del auditorio, sino con la convocatoria para dar a conocer sus programas y servicios, y que la misma gente pueda, con confianza y poco trámite, acceder a espacios para dar a conocer su trabajo, ha permitido que la biblioteca adquiriera también un significado como punto de encuentro.

Es un punto de encuentro de personas con intereses alrededor de la lectura, o de usuarios solos, con deseo de realizar alguna actividad y sentirse acompañados, o

de grupos de estudio, etc. En este sentido, la biblioteca cumple un papel importante como espacio de socialización.

Las instituciones y organizaciones ven en ella un socio importante para convocar a los habitantes de la localidad, para servir de canal de información y para hacer trabajos conjuntos, por el reconocimiento que tiene al ser parte de una red, al contar con una infraestructura adecuada, al tener personal capacitado y relaciones con otras instituciones de la localidad. Igualmente, consideran que esta labor de servir como espacio de encuentro social hace parte del deber ser de la biblioteca:

“La biblioteca pública articula procesos, y ese es su trabajo. No financia, no es asistencialista con las otras organizaciones, pero sí genera puntos de encuentro y le da legitimidad a los procesos [...]. Fue un momento [...] en donde identificamos que finalmente una biblioteca es un espacio de encuentro social y de formación de lectores” (Entrevista no. 4. Usuario).

En estas interacciones sociales que se dan en la biblioteca, los usuarios y trabajadores se convierten en unidades de participación, ya que a pesar de que se encuentren solos, están en exposición con otras personas (en compañía de otros) (Goffman, 1979). En cualquiera de estos casos, ya sea en soledad o como coparticipante de una actividad, se dan mayores o menores interacciones y se permiten o facilitan ciertos contactos. Por ejemplo, en la sala de literatura algunas personas van acompañadas generalmente con sus amigos o parejas, cada uno lee libros diferentes, pero luego comparten las lecturas, situación que no se da cuando alguien va solo a leer y comparte la mesa con terceros. Otro grado de interacción

ocurre cuando se ingresa a la biblioteca y hay que relacionarse con el vigilante o cuando busca un libro y ya lo tiene otro usuario.

En estas interacciones sociales se evidencian significados compartidos, relacionados con los códigos o con las normas que regulan las relaciones sociales, que son de tipo cultural o institucional. Puedo citar, por ejemplo, las diferentes formas de saludar. Igualmente, en las conversaciones, la reserva de conversación tiene una connotación cultural, dado que las normas institucionales no lo prohíben, pero socialmente no es correcto sentarse a escuchar y a participar de los diálogos de otros sin ser invitado (Goffman, 1979). En la biblioteca este derecho es aplicado de manera parcial, ya que el no ser escuchado parece muy difícil.

Por otra parte, en el ámbito de la biblioteca, hay códigos ya establecidos como registrarse para tener un turno en internet. En estas relaciones se presentan reivindicaciones, por ejemplo, cuando un usuario considera que se le adelantaron injustificadamente en el turno o que no es justo que le pidan el computador al finalizar el tiempo establecido, porque aún no ha terminado la actividad que venía adelantando.

También hay interacciones que surgen cuando los usuarios demarcan su espacio personal frente a otros, en los puestos de lectura, extendiendo los libros sobre la mesa o limpiando el puesto que va a ocupar.

Otra manera de contemplar el tema que estoy presentando, “la biblioteca para la gente“, es analizar cómo se ha flexibilizado el espacio a través del tiempo y de la transformación cultural de la biblioteca. Dicha transformación prioriza en este momento a los niños y prueba de ello es la carrera de observación que se realizó el día del niño, en la cual los chicos recorrieron la biblioteca recogiendo pistas y resolviéndolas.

También adquiere importancia al trabajo en grupo, en un sector donde la biblioteca se constituye en un espacio privilegiado de encuentro y estudio. Sin embargo, las personas que hablan en voz alta, unido a otras actividades que la biblioteca realiza, provoca a veces cierto grado de molestia, porque en la visión de algunos usuarios la biblioteca pública debe proporcionar un ambiente de silencio. Aunque hay gente que se acoplan a un espacio no silencioso, frecuentemente se generan tensiones que a su vez se proyectan en los trabajadores que deben mediar en esta situación.

Igualmente, se dan flexibilizaciones y adaptaciones del espacio por necesidad debido a que hay un ofrecimiento de servicios y una demanda de los mismos, pero la biblioteca no cuenta con áreas independientes para su desarrollo, por lo que se ajustan sus áreas para responder a estas necesidades, como es el caso de los talleres para familias o infantiles para los cuales se usa el espacio de la sala infantil, compartiendo el lugar de lectura de la misma. Algunas veces, esta forma de uso genera reivindicaciones como el manejo estricto de los horarios de préstamo de un área, con el fin de no afectar el trabajo de grupos o personas que la usan.

Si bien otras bibliotecas han resuelto esta problemática adecuando espacios para lectura silenciosa, para el desarrollo de talleres y para trabajo en grupo o lectura en voz alta, esta tendrá que encontrar un punto medio para seguir atendiendo a sus usuarios y desarrollando las actividades programadas, ya que su espacio es limitado para crecer. Porque lo cierto es que esta en particular ha perdido mucho la sacralidad que alguna vez acompañó la noción de biblioteca.

La biblioteca silenciosa, la postura recta para leer, las colecciones que requieren de intermediario para su acceso y el espacio dedicado a la lectura, entre otras características de las bibliotecas del pasado, ya no se dan en este espacio. Ahora, la gente trabaja en grupo o habla con amigos o conocidos que tienen dentro de la biblioteca; los niños corren y se saludan en voz alta; los sonidos del auditorio en ciertas oportunidades se percibe en otros espacios; la visita guiada al colegio, donde no faltan los niños que caminan entre los otros usuarios como si los persiguieran y aquellos que sacan los libros y los dispersan en las mesas, hacen parte del panorama.

Por otra parte, tanto en el caso relacionado con el uso de los espacios de la sala infantil para diferentes actividades, como en el préstamo de los equipo de la sala de internet, hay coincidencias que vale la pena revisar. La primera es que en ambas situaciones el turno establece una forma de interacción entre la biblioteca y los usuarios basada en el orden para acceder a un servicio (Goffman, 1979). La segunda radica en que el orden está asociado a un manejo del tiempo, ya sea la hora de llegada y de solicitud del servicio, o el tiempo de uso del espacio u objeto.

En tercer lugar, las reivindicaciones espaciales, en estos casos, generalmente están dadas por el tiempo, bien sea porque no se respeta el lugar ocupado en el turno, porque se exceden los tiempos de uso previstos, o porque ya no hay turnos disponibles para el momento en que el usuario lo requiere.

Por último, el turno busca el uso máximo de los recursos de la biblioteca para satisfacer las necesidades o demandas de los usuarios. En este sentido, se reduce el tiempo de uso de los computadores de una hora a media, para que un mayor número de personas puedan acceder debido a la gran demanda del mismo; se comparten los espacios de sala de lectura con el club de lectores, para poder desarrollar las dos actividades ante la falta de otros espacios; se organiza una actividad inmediatamente después de otra, en el mismo espacio para responder a los requerimientos de usuarios o de los mismos programas de la biblioteca.

El turno también es aplicado en la biblioteca a otros servicios y actividades, como el de afiliación y carnetización, atendiendo a la fecha de llegada de las solicitudes; el servicio de préstamo externo de libros, según el orden de llegada a la fila y según la disponibilidad del material que esté en uso externo; el préstamo del auditorio, teniendo en cuenta la fecha de solicitud del servicio vs. la disponibilidad del espacio, y las inscripciones a los talleres; entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, el turno se constituye en una herramienta importante de administración de los recursos de la biblioteca, donde la estrategia institucional apunta al uso del tiempo, el espacio y los recursos de manera óptima para lograr su

deber ser, es decir, el logro del máximo de objetivos y el desarrollo de las funciones que le han sido asignadas. Al igual que le permite velar por el cumplimiento de los principios que le atañen como biblioteca pública, relacionados con el acceso a los servicios a todas las personas en igualdad de condiciones, lo que significa atender a la población que lo solicita, siguiendo los mismos procedimientos y criterios para el préstamo del servicio y asegurando las mismas condiciones o tiempo de uso para todos.

Si bien el manejo del turno permite organizar el funcionamiento de algunos servicios y programas, y muchas veces ofrece tranquilidad a los usuarios porque serán atendidos bajo un principio equitativo (el orden temporal), las tensiones también están a la vista. Es así como en búsqueda de un acceso para toda la población que requiere el servicio de internet, se reduce el tiempo de uso de los equipos; o con el fin de llevar a cabo las acciones previstas para la promoción de lectura, el acceso a la cultura y la participación local, etc., se comparten espacios, lo que requiere de un manejo muy riguroso del tiempo y del mismo espacio, para no generar conflictos, restando flexibilidad al desarrollo del programa que no podrá prolongar ninguna jornada, aunque el grupo de usuarios así lo desee o la actividad del día lo amerite.

No obstante las formas de administración definidas por la biblioteca y las tensiones que se puedan generar, los significados de los usuarios y trabajadores en cuanto a la biblioteca para todos en condiciones de igualdad, son coincidentes con la propuesta de BiblioRed, cuando define como sus principios la inclusión, la equidad y la accesibilidad. Hay que destacar que para los usuarios, una de las cosas más

importantes es que este acceso sin censura a la biblioteca propicie un espacio de encuentro social. El significado que le dan a esta como un punto de encuentro, tanto de las personas como de las instituciones, ocupa un papel preponderante y es visible en las prácticas de la gente.

3.2.2.3. Apropiación y participación

Que la biblioteca sea considerada como un punto de encuentro, es una primera aproximación para que la gente empiece a sentirla como propia. Esta idea de que las personas la sientan como suya, que estén identificadas y se consideren parte de esta, fue el deseo de quienes trabajaron en la planeación de BiblioRed durante su creación. Suba ha logrado avances en este campo y por tanto la noción de biblioteca pública de usuarios y trabajadores incluye esta idea, y así lo expresan: “Esta biblioteca tiene muchas cosas muy bonitas, los usuarios, como que ya se posesionaron de ella; o sea ya la conocen, ya la defienden, ya eso es demasiado, a veces como que llegan muy cansones.” (Entrevista no. 3. Trabajador).

Algunos elementos que han influido en esta apropiación tienen que ver con el tipo de dirección que tuvo la biblioteca desde su creación, que permitió la participación, el diálogo y el trabajo con la gente de la localidad; con el personal de la biblioteca, que incluyó personas de Suba; con la respuesta a necesidades de la población, y con la creación de lazos de familiaridad con las instituciones locales y las personas.

Con relación a esto:

“La biblioteca de Suba aparece en el momento en que las organizaciones culturales de la localidad se estaban organizando; entonces era un aliado más [...]. Primero porque era la única biblioteca; la biblioteca tenía un auditorio con tarima, y eso fue muy importante. Y una vez se fue como fortaleciendo en colecciones, en espacio, algunas personas de la localidad también entraron a trabajar allí, y eso fue importante porque era nuestra gente en un espacio que nos convenía a todos. ¿Sí?, eh, afortunadamente desde el inicio la dirección estuvo allí como abierta, y... inicialmente se sirvió como un espacio de trabajo, y después fue digamos, nuestro fortín. [...] (Entrevista no. 4. Usuario).

Al hablar de la apropiación, quiero referirme a “la biblioteca de todos”, como el espacio en el que las personas pueden participar no solo recibéndola y usándola, sino también proponiendo actividades, sugiriendo programas que respondan a sus necesidades de información y apoyando los procesos de seguimiento y retroalimentación de su gestión, entre otras acciones. Esta noción de la biblioteca como espacio de participación, se hace presente especialmente en los trabajadores, en los grupos organizados de la localidad que la visitan, como el café literario, y en entidades con las que la institución tiene alianzas.

Sin embargo, quienes no forman parte de las organizaciones, lo que sí expresan es sentirse como en familia. No hablan de participar con sus ideas, pero se incorporan como usuarios de las actividades de la biblioteca y crean vínculos cercanos con otros usuarios y con trabajadores.

Como parte de este sentimiento de apropiación, los usuarios han propiciado movimientos de marginalidad masiva, originando la modificación de normas, como en el caso de la ampliación de horario de la biblioteca, que se dio por solicitud de las personas.

Por su parte, la biblioteca propicia la participación de los usuarios recogiendo los comentarios a través del buzón de sugerencias y mediante la evaluación que estos hacen de algunas de las actividades que allí se realizan. Igualmente, promueve el acceso y la difusión de las expresiones culturales de la localidad. Desde la franja de charlas a la comunidad, desarrolla temas que buscan contribuir a inquietudes o necesidades cotidianas, tales como hacer una hoja de vida o entablar un derecho de petición. Por último, cuenta con un fondo de publicaciones que produce la localidad o hablan de ella.

La apropiación da muestras de ser un campo muy frágil. Tal es el caso de la biblioteca, en la que se comparte el sentimiento de propiedad entre el usuario, el trabajador y la institución de la cual emana el orden público (las reglas de uso y convivencia), que orientan el uso de la misma. Pero además, se espera que ellos puedan transformarla al hacerla suya. Aquí cualquier movimiento efectuado por las partes puede ser interpretado como una intromisión o desconocimiento, que no hay opciones para negociar y por tanto, se reduce la respuesta efectiva a los requerimientos de la gente. Al respecto, los usuarios consideran que es favorable que la biblioteca y BiblioRed propicien espacios para exponer su trabajo, sin embargo, esto no es constante. Por otra parte, el retiro de empleados que eran

reconocidos o que vivían en la localidad, también es visto como un tema sensible para algunas personas. Algunos empleados también consideran que la participación de la gente podría ser mayor.

Finalizando el análisis sobre la apropiación y participación, sale a la luz el tema de la institucionalidad, entendida como los sistemas de reglas formales y no formales, de los que forman parte las organizaciones que actúan con dichas reglas. Las mismas pueden afectar de manera positiva o negativa la participación activa y el sentido de apropiación con la biblioteca.

No obstante, cabe acotar que hacer efectiva la institucionalidad en las bibliotecas locales y de barrio, con el fin de cumplir con parámetros de calidad en BiblioRed, ha contribuido a organizar y elevar el nivel de servicio. Sin embargo, su aplicación también lleva consigo problemas, por la pérdida de autonomía de la biblioteca para adaptarse rápidamente al cambio negociado con los usuarios de manera directa, y por la existencia de normas, que al pretender un alto nivel de calidad y organización, excluyen la participación de individuos o grupos de la localidad. Esta es la percepción de personas que conocen la institución de años atrás.

Así se refleja en esta intervención:

“Yo creo que la biblioteca sí tiene que ir al ritmo de las personas y por eso es que a uno le da miedo tanto la institucionalidad, porque en la institucionalidad, tú tienes que ir por el carril que te formaron ¿sí?, no te puedes desviar, no puedes detenerte y decir: ay tan bonito mire, por

aquí es mejor. Porque hay toda una infraestructura que te impide hacer eso. Cuando uno no... cuando es de bajo estatus, como puede ser una biblioteca local o una biblioteca de barrio, pues uno hace sus cositas porque nadie se da cuenta finalmente, por eso esas bibliotecas tienen tanta incidencia a nivel de comunidad. Lo que uno ve ahora, por ejemplo en Suba, es que ahora está yendo por el camino correcto, o sea, va en fila y va bien.” (Entrevista no. 4. Usuario)

La apropiación es sin duda alguna un campo sensible, de constantes relaciones de poder, un “tira y afloja” donde las estrategias (lineamientos de la institución) y las tácticas (formas en que el usuario usa o planea usar la biblioteca) hacen parte de la vida cotidiana y en las que la negociación entre las partes es necesaria.

En la Biblioteca Francisco José de Caldas, el auditorio parece haber sido el “señuelo” para la apropiación de la biblioteca. Si bien, una infraestructura física y un espacio como el auditorio no son el único factor, sí influyó notablemente en este caso, constituyéndose en un elemento para “enganchar” a los no usuarios (usuarios potenciales) y mantener a los usuarios (usuarios reales), tanto individuos como organizaciones.

Los entrevistados, tanto usuarios como trabajadores, consideran este espacio muy importante para el desarrollo y articulación de las personas de la localidad y por tanto para que estas sientan como suya la biblioteca.

“Y ahí se empezaron a organizar los collage literarios, las lunadas literarias [...] Y para eso se presta el auditorio. De manera que la gente

se daba cuenta de que la biblioteca es más que una sala de libros [...] y la biblioteca facilita todo eso; ese gran servicio comunitario que es la parte que la comunidad puede tener en la localidad como un servicio de expresión, de organización, también. Por eso, ahoritica es el más importante.” (Entrevista no. 5. Usuario).

Quiero, para concluir este apartado sobre el significado de la apropiación, resaltar el tema de la familiaridad. Este elemento aparece como una constante en las conversaciones con los usuarios y también en las observaciones realizadas, pero nunca se refleja en las definiciones formales de biblioteca pública.

Me referiré a la familiaridad como un vínculo social asociado al sentido de pertenencia a un grupo o institución. Sentirse parte de un grupo implica un contacto habitual y una relación de cercanía o confianza. Esta relación se hace más estrecha en la medida que la biblioteca es apropiada, es recorrida y construida con los demás.

Esta familiaridad es vista por algunos usuarios como la posibilidad de participar en la biblioteca, como en el caso de las organizaciones culturales que dan a conocer su trabajo; otras entidades, por su parte, participan con charlas sobre campos de acción que afectan la localidad (planes de seguridad, programas de salud, espacios de participación). Para otros usuarios es la posibilidad de interactuar, conocer gente y tener cercanía con los trabajadores, a quienes ya conocen, saludan con confianza, y hasta les es posible intercambiar láminas para completar álbumes de colección.

Para los empleados, la biblioteca permite un trato cercano entre ellos y también con los usuarios.

Coadyuvando al concepto de familiaridad, agrego que esta biblioteca tuvo desde sus inicios un valor importante y es que contó con gente de la localidad, al igual que con la continuidad de algunos trabajadores. Actualmente, quedan pocos empleados que vivan en Suba y la rotación de los mismos le resta un sentimiento de cercanía al lugar, tornándose más impersonal la relación entre usuarios y personal de la biblioteca.

Considerar un ambiente como familiar, también tiene que ver con unas condiciones de comodidad que hagan sentir a la gente en casa. Aspectos como los horarios de servicio y la organización del lugar son importantes, según lo manifiesta este usuario que conoce la biblioteca hace una par de años: “Me gusta el horario que es muy flexible, si tu estudias por la mañana puedes venir por la noche, si estudias por la noche puedes venir por la mañana. También, el servicio que hay, el orden de los libros, todo es muy bueno.” (Entrevista no. 14. Usuario).

Que esté cercana, “a la mano”, del lugar de vivienda, es un factor importante para sus usuarios: “Por la disponibilidad de tiempo que tengo, me queda cerca a la casa y vengo por acá a leer” (Entrevista no. 17. Usuario). Igualmente, el hecho de que tenga unas áreas adecuadas para su funcionamiento como biblioteca, limpias, organizadas y en buen estado para su uso, la convierte en un espacio acogedor para las personas de este sector de Suba. Sin embargo, a pesar de sus buenas

condiciones hay cosas que mejorar: “Pues los espacios están chéveres (son agradables). Aunque es una biblioteca pequeñita, fíjate, pues están bien distribuidos dentro de lo posible, pero sí hay una cosa, que no han pensado en los discapacitados” (Entrevista no. 5. Usuario).

Igualmente, el buen trato de los funcionarios es parte importante para sentirse a gusto: “me gustan los servicios que prestan que siempre están abiertos al público o en horarios muy flexibles, y también que el personal es muy acogedor, nos brindan apoyo y también nos motivan, a participar. (Entrevista no. 15. Usuario).

En conclusión, consolidar el sentimiento de que la biblioteca es de todos y fortalecer la apropiación de los usuarios, implica un desafío para la institución. Para ello, hay elementos clave que deben ser ponderados por esta. El primero es dar continuidad a los procesos actuales y fortalecer o plantear nuevas acciones. Al respecto, considero importante que se afiancen los espacios en los cuales la biblioteca dé a conocer su gestión y articule su trabajo con las instituciones de la localidad. Llegar a las organizaciones sociales de base (madres comunitarias, asociación jóvenes líderes, redes de trabajo comunitario, entre otras), debe ser una tarea de la biblioteca para lograr una mayor inclusión y un impacto en grupos desde los cuales se lideran procesos comunitarios.

El segundo aspecto a tener en cuenta, es contar con la participación de la gente en la toma de decisiones (planeación, ejecución, evaluación), para responder a las necesidades e intereses de las partes. Para tal fin, los trabajadores deben salir de la

biblioteca y explicarle a la gente de qué se trata el proyecto para que se sientan partícipes. Un tercer elemento es la comunicación y la negociación constante entre la biblioteca y los usuarios (individuos y organizaciones) en la que se lleguen a consensos. En cuarto lugar, la institución debe continuar propiciando las relaciones de familiaridad entre las personas que la utilizan, de tal manera que se sientan cómodas y la biblioteca sea cercana a sus afectos.

En todos los aspectos mencionados, es necesaria la búsqueda de equilibrio entre el ejercicio de la institucionalidad, la autonomía de la biblioteca para tomar algunas decisiones en un contacto directo con la sociedad, la flexibilidad para dar respuesta oportuna a los cambios y requerimientos de los usuarios, y la participación de la gente para el desarrollo de iniciativas que respondan a sus intereses y necesidades.

Finalmente, es claro que BiblioRed ha integrado en el marco de sus significados sobre la biblioteca pública la participación de las personas y que ve a la biblioteca como un centro de desarrollo comunitario. Los usuarios de la biblioteca de Suba lo expresan bajo la noción de la importancia de sentirla como suya y poder participar en sus actividades. Creo, que aunque el objetivo es el mismo, los medios para lograrlo son diferentes desde la perspectiva de los usuarios y de la institución.

La biblioteca y la Red ven en la institucionalidad, la formalidad, la organización, la definición de estándares y el control, una forma de ofrecer servicios de calidad. Por su parte, los usuarios también quieren servicios de calidad, pero bajo un esquema flexible, que les permita participar desde las pequeñas decisiones, como la

decoración o la puesta a prueba de un servicio para una necesidad puntual. Esperan que la institución se adapte rápidamente a sus necesidades y sea, además de una unidad de información, el punto de encuentro y participación social, donde la gente se sienta como en su casa.

3.2.2.4. Espacio para el tiempo libre

Cuando revisé el significado que adquiere la biblioteca como centro de conocimiento, numeral 3.2.1.2, el panorama parecía desalentador para la biblioteca, debido a la disonancia entre los fines para los cuales esta se proyectó y el uso preponderante de los usuarios para hacer tareas. No obstante lo anterior, cabe acotar que en la Biblioteca Francisco José de Caldas existe también un fuerte uso para el tiempo libre.

Los públicos con los que más se encuentra asociado este significado son: los adultos mayores que asisten a la sala general, los padres con sus hijos que van a la sala infantil, las personas que llegan a las actividades culturales y, en menor escala, los usuarios que están en la sala de literatura. Aunque todos la usan en su tiempo libre, para cada uno la biblioteca adquiere un sentido diferente que se refleja en las prácticas. El mensaje de la biblioteca no está determinado, el usuario lo recibe y lo transforma, ajustándolo y produciendo prácticas diferentes.

Por ejemplo, para los adultos mayores esta es la opción de mantenerse activos y encontrarse con otras personas de su misma edad o intereses; generalmente su

lectura está orientada a la prensa. Para las familias es la oportunidad de compartir actividades culturales o de lectura. Para los usuarios de la sala de literatura es para pasar un tiempo leyendo obras literarias o algunas revistas de interés. Para los niños es la ocasión de jugar en los computadores o de leer lo que quieren. “Es como el centro de aprendizaje de un niño, en sus ratos libres. El centro de inspiración donde puede leer lo que le gusta. En este caso, los niños chiquitos que no saben leer, pueden estar con sus mamás leyendo” (Entrevista no. 6. Usuario).

Entre semana, después de las 5:00 p.m., se pueden encontrar padres (mamá o papá) con sus hijos que llegan a buscar material para préstamo externo o para leerlo en la sala. La lectura de estos usuarios es generalmente en grupo, aunque bien vale la pena resaltar que no es extraño ver a los niños sacando libros de la estantería hasta seleccionar su propio material de lectura, mientras los adultos acompañantes leen otros textos de la misma sala. Aquí la sala infantil se convierte en un espacio polisémico (De Certeau), porque aunque su nombre lo demarca para una población específica, esta es usada por niños y adultos, y se destaca porque en la familia, independientemente de la edad, generalmente todos leen libros infantiles.

El préstamo de libros a esta hora de la tarde es casi constante en esta sala. Estos comportamientos reflejan el predominio de una lectura más libre en sala infantil y el préstamo de libros con motivos de esparcimiento.

El fin de semana es el momento predilecto de las familias para usar la biblioteca en el tiempo libre. Por tal motivo, esta programa las actividades culturales en un horario

que se ajusta a la rutina previsible de las familias. En estos días las familias asisten a conocerla y ver los servicios que ofrece. Se incrementa el número de los padres con sus hijos (generalmente papá y mamá, o unos de los dos) que van a leer y a sacar libros en préstamo de la sala infantil.

Cabe subrayar que en el tiempo libre la compañía de los papás se hace visible, mientras que para hacer tareas, como lo había mencionado antes, es la mamá quien está presente. Lo anterior muestra cómo en el rol familiar parece que el hombre ocupa, al menos el fin de semana, un papel en las actividades de ocio, mientras que las mujeres son las responsables de atender los requerimientos de la formación escolar de los hijos.

Por otra parte, el fin de semana hay un aumento de las personas, solas o acompañadas, y de todas las edades, que asiste a los talleres y a las actividades culturales. La gente pasea y los usuarios habituales recorren las salas buscando lo que quieren o necesitan, y quienes ya tienen amigos aprovechan la ocasión para verlos. Las trayectorias por la biblioteca son más irregulares que entre semana, porque las personas y familias que asisten mezclan las actividades de lectura, recreativa o académica, con su participación en otras actividades organizadas en el lugar.

Finalmente, debo anotar que, de manera explícita, no aparece la biblioteca para uso del tiempo libre en las definiciones presentadas. Considero que, de manera implícita, está dentro del planteamiento de BiblioRed de promover la apropiación de

la lectura, la cultura [...]. Sin embargo, es importante que no se pierda de vista la relevancia que esta tiene para los usuarios en su tiempo libre.

Cuando los usuarios y los trabajadores definen la biblioteca pública, omiten que la usan para pasar el tiempo libre. Usualmente, las representaciones están ligadas a la idea predominante y quizá naturalizada, de esta como un lugar para el aprendizaje, asociado a una actividad juiciosa y seria.

Sin embargo, una vez se trasciende la definición de lo que es la biblioteca, los usuarios reflejan el uso que hacen de esta en su tiempo de ocio. Es así como se presentan algunas diferencias entre el significado que expresan y lo que se quiere, como ocurre en esta conversación: “La biblioteca es el lugar donde uno puede consultar libros, hacer tareas y aprender [...]. Me gustaría que tenga más diversión para los niños, más juegos y más libros” (Entrevista no. 8 Usuario).

En el caso anterior, el usuario va a la biblioteca en su tiempo extraescolar y su interés principal son los juegos de computador y pasar un buen rato con sus amigos. Al lado de esto, también ha ocupado su tiempo libre en el club de lectores, al cual no regresó porque se cruza con el horario en que debe irse para la casa, pero ahora asiste al laboratorio de escritura, donde están construyendo un personaje, lo cual suena divertido y emocionante cuando el chico lo cuenta.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la práctica, la línea que divide la biblioteca como lugar formal y serio para el conocimiento y el aprendizaje, del que es usado para el

tiempo libre y la recreación, puede ser muy delgada. Es así como el usuario, en un tiempo no escolar, se divierte mientras inventa y escribe sobre su personaje y a su vez, aprende al mismo tiempo que rehace el texto hasta que quede bien escrito o aplique lo que le dicen en el taller.

Algo parecido sucede cuando la gente participa en el taller de cerámica o cuando asiste a actividades cortas, como una presentación musical. En estos casos, las personas se divierten, comparten con su familia, conocen expresiones artísticas, identifican la cultura de otros lugares y desarrollan sus propias habilidades.

De igual manera, para algunos usuarios, leer un libro de historia puede estar ligado a una tarea productiva como una labor académica o un trabajo. Sin embargo, para otros es una lectura recreativa, como para la mamá que está dedicada al cuidado de su hija y aprovecha que va a la biblioteca para llevar en préstamo algún libro y así lo expresa: “Me gusta muchísimo la literatura biográfica y la historia; todo lo que sea de historia [...] Yo soy diseñadora industrial. Y pues yo en la universidad empecé a ver historia del arte y todo eso. Digamos que es un poco la derivación de eso”. (Entrevista no. 10. Usuario).

Algo similar sucede con unos estudiantes que participan en el club de lectores. Para algunos chicos asistir a la biblioteca y leer sobre autores modernos o temas relacionados puede responder a una labor académica. Sin embargo, para estos jóvenes del club, “es más otro tipo de asistencia, como para suplir las necesidades propias, por llenarse uno mismo, por decirlo así. Porque ya para tareas, usamos

otros medios de consulta, como el internet” (Entrevista no. 15. Usuario). En este caso la lectura en el tiempo libre es una forma de enriquecimiento personal y la biblioteca es un espacio para hacer algo que se disfruta, más allá de la labor académica: “últimamente, como decía mi compañera, venimos más seguido porque hay un café literario, y pues a ambos nos gusta la lectura entonces estamos interesados en venir” (Entrevista no. 14. Usuario).

En definitiva, en las prácticas cotidianas, esta biblioteca es muy visitada durante el tiempo de ocio de los usuarios, quienes la usan para la recreación individual y familiar, y para el desarrollo de actividades no asociadas al trabajo, aunque las representaciones que ellos expresan sobre la misma estén más ligadas a una idea de lugar serio y trascendental para el conocimiento. Por ejemplo, al preguntarle a este usuario por el uso de la biblioteca, expresa sin pensar: “vengo a leer y matar tiempo”. Pero al avanzar en la conversación, aclara: “muy útil para distraerse uno, para leer y culturizarse también, claro” (Entrevista no. 17. Usuario). La idea de culturizarse es algo que surge al final de su frase y por su expresión es una respuesta a algo que él considera que es correcto decir.

3.2.2.5 El espacio público es también un espacio privado

Ahora quiero mostrar la noción que percibo del espacio público como espacio privado, o la ambigüedad de la experiencia privada o incluso íntima en un espacio público y que puede observarse en la siguiente opinión:

“Pues una biblioteca sirve para, estudiar, para leer, para aprender más cosas. Es un espacio que tienen para leer con calma, para sentir una tranquilidad; que no, no lo están interrumpiendo a cada ratito. Como puede estar en la casa, como puede estar en un bus leyendo. Como esa privacidad pública” (Entrevista no. 7. Trabajador).

Observo que la biblioteca juega aquí un papel de espacio íntimo en el que la gente puede estudiar o leer sin que nadie ni nada lo interrumpa, al menos no como sucedería si estuvieran en la casa y no contara con un lugar de estudio. Lo anterior muestra la forma en que un lugar, en el que el usuario se expone a la vista de otros, es capaz de ser el espacio para resguardarse.

En este mismo sentido se expresa este trabajador:

“Lo que pasa es que mucha gente, encuentra; que este es un espacio muy íntimo como para leerse el periódico, una revista. Si tu miras a tu alrededor está la plaza pero la plaza es mucha bulla [...]. Y si miras a mano derecha es puro comercio y panaderías. Este es el único espacio para leer tranquilamente.”

Igualmente, este testimonio deja entrever cómo la lectura, que es una de las actividades principales que se desarrollan en la biblioteca pública, es también una acción que tiene que ver con el ámbito personal. Querer leer en calma y sin ser molestado, es un primer acercamiento a esta actividad como práctica individual, privada e íntima (Chartier, 1998). Así la biblioteca, siendo un lugar público, se esmera por brindar las condiciones y privilegiar una lectura silenciosa, personal, con

los ojos; que permite el diálogo entre el autor y el lector, donde los sentimientos y experiencias personales se cruzan en una relación privada, que en ciertos momentos puede trascender a un espacio público al ser compartida con otros.

Actividades como las reuniones de los grupos de estudio, si bien parecen corresponder a espacios públicos, en su funcionamiento operan como en el ámbito privado. La labor que realizan atañe de forma particular a esta reunión de personas. Leer al interior del grupo, discutir, llegar a acuerdos y articular un trabajo en el que no intervienen las personas que están a su alrededor, otorgan a esta actividad un nivel de privacidad.

La misma relación entre la persona y el espacio que ocupa hace alusión al carácter privado, a ese lugar de uso particular. Por esto, se encuentran usuarios que tratan de sentarse lejos de otros, que deciden limpiar con un trapo el área de la mesa y la silla que usarán, que extienden los libros que les gustan en el sofá y dejan la gorra en algún lugar; que ubican los elementos que emplearán como le sean más cómodos o que delimitan su espacio de trabajo con la ayuda de algunos objetos personales o de la biblioteca. Con estas acciones, establecen su espacio personal en relación con los otros y se apropian de su recinto o área física que ocuparán temporalmente (Goffman, 1979).

Acciones como las mencionadas anteriormente y otras que generalmente pertenecen a un ámbito privado, como regañar un hijo, dormir, o estirar el cuerpo y ocupar la silla en actitud de descanso, son desarrolladas por los usuarios en la

biblioteca. De la misma forma, sentirse en familia, como lo manifestaba una funcionaria, o ir a leer al lado de otro jubilado y luego ver las noticias en la televisión, expresan de alguna manera lazos de intimidad. Todos estos elementos le otorgan un carácter de vida privada a este espacio compartido, que por esta misma razón, no aparece en ninguna definición institucional.

3.2.2.6. Prácticas que subvierten el concepto de lo público

En las prácticas de uso de la biblioteca hay algunas que subvierten el concepto de lo público, convirtiéndose en infracciones premeditadas que afectan a las personas que asisten a ella o los bienes públicos que alberga.

Un ejemplo es el robo de obras generalmente de alto valor económico. Este uso no está relacionado usualmente con el libro como medio de conocimiento, sino como elemento de lucro o como objeto de orgullo personal. En el primer caso, está el usuario asiduo de esta biblioteca y de otras de BiblioRed que se hizo conocido de los trabajadores y experto en las colecciones de las mismas, especialmente en las de gran valor (física, química, biología, arte, entre otros), hasta que fue descubierto robando en una biblioteca y reportado a las demás, de tal forma que en Suba lo pudieron identificar y procedieron a su denuncia. Este final no siempre es posible, ya que los usuarios preparan mil razones para justificar la salida de material sin el debido proceso de préstamo.

Un segundo caso es el de un señor, que siendo un gran lector de la biblioteca y un usuario reconocido, robó libros de su interés para coleccionarlos en su casa y fue descubierto cuando lo encontraron sacando material escondido entre su ropa.

Además del robo, existe otro uso -menos frecuente- como espacio para prácticas de acoso sexual, que ocurren especialmente en las áreas cercanas a los baños, por la privacidad que estos conllevan, y hasta el momento se ha identificado como una situación entre usuarios. Aquí las acciones a seguir son más complicadas, ya que no es fácil comprobar dicho acoso. No obstante, se han presentado denuncias por los usuarios de esta y otras bibliotecas, poniendo en evidencia al posible agresor.

Con el fin de prevenir prácticas que trasgreden el uso público de la biblioteca, la institución establece unas estrategias para evitar estos hechos, como pegar bandas de seguridad ocultas dentro del libro, poner sellos visibles y contar con vigilancia externa, entre otras. Estos hechos implican premeditación, astucia, conocimiento de la rutina de la biblioteca y engaño para romper las reglas de la institución y las normas aceptadas socialmente.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Con esta investigación me propuse reconocer y comprender los significados que los usuarios y trabajadores de la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas han construido, para lo cual usé la observación y las entrevistas. Como resultado de esto, logré identificar la diversidad de nociones que las personas elaboran a partir de sus conocimientos previos, de las prácticas cotidianas de uso y de su interacción social y con el entorno físico. Dichas nociones construidas por las personas que asisten a la biblioteca complementan o difieren de lo establecido por la institucionalidad, reflejando la manera en que los significados no son únicos, ni son transferidos por la institución o la academia de manera transparente. En este trabajo se hace notorio que los usuarios asumen procesos activos en la construcción de sus propias significaciones, aunque a veces son silenciosos, y estos se reflejan en las formas de usar la biblioteca, ya que sus representaciones expresan parcialmente lo que esta es para ellos.

Al respecto, me llama la atención cómo la forma de denominar una idea o un significado es similar entre los usuarios y la institución. Sin embargo, en las prácticas, el sentido que cada uno le da es diferente. De ahí la importancia de haber podido cruzar las entrevistas con las observaciones, porque me permitió complementar la información recolectada y relacionarla para acercarme a los sentidos que las personas han ido construyendo.

En general, estas denominaciones coinciden con los puntos en los que existe un significado históricamente asociado a las bibliotecas, pero también con una labor en la que este tipo de organizaciones, no necesariamente públicas, ejercen su campo de acción. Esto es, la biblioteca como lugar que alberga información registrada para su consulta y espacio de aprendizaje centrado en la cultura letrada. A partir de estas nociones, que se expresan de manera casi naturalizada, los usuarios reconstruyen sus significados y los adaptan a sus necesidades y usos, como lo muestra esta investigación.

A pesar de las similitudes y diferencias en las significaciones y de las tensiones que algunas prácticas de uso del libro y de otros recursos pueden generar entre la institución y las personas que asisten a ella, la asociación de la biblioteca pública con el libro es un punto de encuentro. Sobre las nuevas tecnologías aún hay reflexiones por hacer sobre su uso y es recomendable trabajar en una propuesta que aclare su sentido y su papel en las bibliotecas públicas.

Las nociones anteriores, muy relacionadas con las prácticas letradas, se complementan con el hecho de que sea una biblioteca pública. Allí aparecen las concepciones de lo público, donde las diferencias entre las propuestas de la institución (sus usos planeados) y las de las personas que asisten a esta (sus formas de uso), se hacen más marcadas y por tanto las significaciones son más diversas. Aunque bien vale la pena anotar que los trabajadores están más cerca de los significados propuestos por la administración de BiblioRed, de la cual depende la Biblioteca Francisco José de Caldas.

En esta construcción del sentido de lo público en la biblioteca, resalto la alta valoración que hacen los usuarios y empleados de la misma como espacio de relaciones sociales. Pero no se refieren a cualquier clase de interacción personal, sino a la creación de lazos de familiaridad, en los que tanto usuarios como trabajadores se reconocen entre sí, en relaciones de confianza, respeto y algunas veces de amistad. Este tipo de vínculos ha propiciado la presencia de usuarios asiduos que son cautivados por estas relaciones y terminan apropiándose de la biblioteca y aprovechando los demás servicios que ofrece.

Si apropiarse es sentir y usar algo como propio, también considero que algo propio generalmente es apreciado. Como se vio en el presente trabajo, esta biblioteca ha ganado un sentido de apropiación en parte de sus usuarios, y debe estar atenta a los factores que han contribuido y contribuyen a fortalecer las interacciones sociales, con el fin de no poner en riesgo procesos que son de largo aliento y en los que la biblioteca podrá seguir avanzando.

Sobresale la ausencia de la concepción de biblioteca como motor de cambio, desarrollo comunitario y espacio de formación de ciudadanos, en las representaciones de los usuarios. Si bien la biblioteca a mediano o largo plazo puede generar estos impactos, las significaciones de los usuarios están más asociadas a su cotidianidad, por lo que esta adquiere sentido como servicio público al cual tienen derecho las personas como contribuyentes del Estado, como punto de encuentro para todos los habitantes del sector, en el cual quieren sentirse como en casa y encontrar la información y servicios que necesitan. También, como espacio para el tiempo libre y como ámbito privado en el que, a pesar de exponerse al público, encuentran lugar para vivir la privacidad.

Cabe resaltar la idea que surge de la biblioteca como un espacio privado y tranquilo, tanto para las actividades individuales de prácticas letradas, como para el mismo trabajo en grupo en el que los usuarios se apropian de esta como si fuera casi su casa. Estos aspectos vale la pena tenerlos presentes en un medio en el que la gente no cuenta con este tipo de espacio en sus hogares. Razón por la cual se hace cada vez más necesario que las bibliotecas cuenten con zonas pensadas y organizadas para el trabajo individual, en grupo y para talleres.

Aunque uno de los usos notables que le dan los usuarios a la biblioteca es como espacio para el tiempo libre, se aprecia que las representaciones difieren de tal sentido, ya que se centran en la idea de esta como un lugar para el conocimiento asociado a prácticas juiciosas y serias. Lo anterior refleja la manera en que

nociones predominantes se instalan en las representaciones de la gente, ocultando otras significaciones no menos importantes, como la idea de que la biblioteca es un lugar apropiado para el ocio, y las prácticas de lectura y escritura asociadas a esta, o una alternativa para el uso del tiempo libre y la diversión.

Por otra parte, en los resultados de esta investigación se visibilizan también prácticas institucionales orientadas al logro del deber ser de la biblioteca pública, según las significaciones trazadas por BiblioRed. Cabe destacar la formalización de las interacciones entre la biblioteca y los usuarios, a través de la práctica del turno, como procedimiento clave para asegurar los principios de acceso y equidad en el préstamo de los servicios a los usuarios.

Igualmente, sobresale el tema del ejercicio de la institucionalidad como práctica orientada a la organización de la red, teniendo en cuenta un conjunto de políticas y procedimientos establecidos. Dicha institucionalidad aparece como un valor en la red de bibliotecas en cuanto propende por servicios de calidad. Sin embargo, también se avizora un riesgo en la medida en que resta participación a las personas de la localidad. Por lo anterior, se requiere el equilibrio entre la institucionalidad y la autonomía de la biblioteca, la flexibilidad para dar respuesta oportuna a los cambios y requerimientos de los usuarios, y la participación de la gente en el desarrollo de iniciativas que respondan a sus intereses y necesidades.

Esta investigación refleja también cómo en las prácticas de uso influyen no solo las interacciones sociales con otros usuarios, con la administración y con los

trabajadores, sino que hay un vínculo fuerte con el lugar. Me refiero al espacio físico y su dotación, aspectos para los cuales es muy relevante que la biblioteca esté ubicada en el corazón de la localidad, tenga facilidad de acceso, sea sencilla de recorrer por los usuarios, disponga de un mobiliario adecuado y de unas colecciones que respondan a los intereses de la gente.

En este contexto el tamaño de la biblioteca adquiere un valor importante para la gente, ya que, las que tienen una infraestructura pequeña y apropiada para sus funciones, favorecen los vínculos de familiaridad y un sentido de pertenencia. Esto se debe a aspectos como: la facilidad para encontrarse de manera repetitiva con la misma gente, las relaciones de vecindad, el reconocimiento entre usuarios y trabajadores y la posibilidad de acceder cómodamente al préstamo de espacios para el desarrollo de actividades por parte de instituciones o grupos de la localidad.

En la noción de lo público como propiedad de los contribuyentes, surgen tensiones por reclamos o intervenciones de los usuarios; pese a ello, la biblioteca no debe desconocer sus peticiones. Si bien algunos reclaman más de lo que se les puede dar y otros negocian las condiciones hasta donde es posible, también hay argumentos que la biblioteca debe estar atenta a escuchar. En casos puntuales como el del servicio de internet, sería importante valorar la finalidad de la biblioteca y del servicio solicitado, con el fin de brindar alternativas de tiempo y de uso diferenciadas para investigadores o para aquellos que solo requieren acceder a las redes sociales.

Por otro lado, considero que los resultados de esta investigación son un llamado de atención para quienes trabajamos en las bibliotecas, tanto en la planeación como en la puesta en marcha de sus actividades, porque muestran la distancia o las diferencias que existen entre nuestros discursos institucionales y lo que la gente espera y valora de estas, así como los aportes que los usuarios pueden hacer desde sus prácticas. De esta manera, el estudio nos alerta para no olvidar la importancia de construir con los usuarios los procesos de la biblioteca y nos invita a revalorar las relaciones humanas como un componente del desarrollo bibliotecario, tan importante como lo es una buena planeación y dotación.

En mi opinión, es claro que, como trabajadores de las bibliotecas, debemos tener un norte a dónde apuntar y una idea en la cual creer, pero esta debe alimentarse de lo que piensan y sienten las personas a las cuales orientamos nuestro trabajo. También, es claro que las bibliotecas públicas tienen un papel central relacionado con la organización y acceso democrático al conocimiento y su desarrollo debe responder a las diversas poblaciones que atiende, a sus intereses, al igual que a sus necesidades y significaciones sobre este tipo de instituciones. Esto pone sobre la mesa la importancia de establecer un deber ser de las bibliotecas, pero también de proponer acciones diferenciales para responder a las particularidades propias de cada localidad o barrio.

Finalmente, esta investigación pone de manifiesto el valor de la observación en el trabajo diario de las bibliotecas, desde los distintos niveles (operativo, de

coordinación y de planeación), pero además, resalta la importancia de adelantar estudios cualitativos que tengan en cuenta la voz de los usuarios, tanto en sus representaciones como en sus prácticas de uso, con el fin de acercar el discurso institucional y los significados de los usuarios.

4.2 Recomendaciones

En esta investigación, se advierte sobre la multiplicidad de significados que adquiere la Biblioteca Pública Francisco José de Caldas en las prácticas cotidianas y las diferencias de estas nociones frente a la institucionalidad, que se hacen explícitas por las personas o están subsumidas en las formas de uso de la biblioteca. Por lo anterior, es recomendable que las administraciones tanto de esta institución como de BiblioRed se detengan en la revisión de estas voces (las de los usuarios y trabajadores), no solo como parte de una evaluación de sus avances, sino como herramienta de conocimiento y aproximación a la población que debe atender.

Igualmente es conveniente, a la luz de este y otros estudios con los que cuente BiblioRed, que se haga un análisis de la normativa y las políticas actuales frente a las prácticas de uso que tienen los usuarios de la biblioteca, con el fin de evaluarlas y estudiar las estrategias que permitan el logro de los objetivos institucionales de manera articulada con los que se hacen de la misma, y en especial que favorezca la autonomía de la Biblioteca Francisco José de Caldas y propicie la participación de la gente.

Igualmente, dado el importante avance de la biblioteca en la apropiación por parte de los usuarios, considero necesario que esta revise y fortalezca sus acciones, especialmente aquellas relacionadas con sus proyectos de servicio de información

local y la dinamización de las colecciones relacionadas con Suba, para responder a las necesidades de la vida cotidiana de las personas que asisten a este lugar y para construir de manera colectiva un fondo fortalecido en los diferentes temas producidos y relacionados con la localidad.

Este estudio tiene como límite la población de trabajadores y usuarios que asisten a la biblioteca, y es solo en este espacio donde se han identificado una serie de significados, que a pesar de su importancia, resultan limitados a la hora de conocer realmente la población que debe atender la Biblioteca Francisco José de Caldas, ya que esta abarca también una cantidad importante de personas e instituciones aledañas que no asisten a este recinto, por razones que se desconocen y que pueden estar asociadas, en parte, a las significaciones que se tienen sobre esta.

Por eso, se recomienda realizar investigaciones de campo relacionadas con los significados de la biblioteca en el contexto de personas no usuarias y grupos cercanos a la misma (gremios, instituciones públicas y privadas, sector industrial y comercial, vendedores ambulantes y madres comunitarias, entre otros), con el fin de comprender las nociones que tienen de este lugar. Dicha investigación permitirá complementar este estudio y adaptar los servicios y programas que ofrece la biblioteca a las necesidades expresadas por la gente, tanto de usuarios reales como potenciales.

Por otra parte, teniendo en cuenta que los significados se construyen en contextos sociales, culturales e históricos propios de cada grupo de personas y que dichos

contextos otorgan unas características diferentes a cada biblioteca de BiblioRed, y por lo tanto distintas formas de significarlas y apropiarlas, considero que este estudio podría extenderse a otras bibliotecas públicas de Bogotá para identificar las prácticas de uso y las nociones que se construyen en otros sectores de la ciudad, con el fin de analizar las orientaciones institucionales y poner en práctica o fortalecer las acciones que se ameriten en cada biblioteca y como Red.

Así mismo, es importante tener en cuenta que consolidar el sentido de pertenencia de la comunidad alrededor de la biblioteca y reforzar la apropiación de los usuarios, implica un desafío para la institución. Para ello, existen elementos que deben ser ponderados por esta. El primero es dar continuidad a los procesos actuales y fortalecer o plantear nuevas acciones. Al respecto, creo importante que se afiancen los espacios en los cuales la biblioteca dé a conocer su gestión y se articula con las instituciones de la localidad. Llegar a las organizaciones sociales de base (madres comunitarias, asociación jóvenes líderes, redes de trabajo comunitario, entre otras), debe ser una tarea clave para lograr una mayor inclusión y un impacto en grupos desde los cuales se lideran procesos comunitarios.

En segundo lugar, tener en cuenta la participación de la gente en la toma de decisiones para responder a las necesidades e intereses de las partes. Un tercer elemento es la comunicación y la negociación constante entre la biblioteca y los usuarios (individuos y organizaciones) en la que se lleguen a consensos. En cuarto lugar, la institución debe continuar propiciando las relaciones de familiaridad entre

las personas que la utilizan, de tal manera que se sientan cómodas y la biblioteca sea cercana a sus afectos.

Considerando la importancia que tiene la biblioteca como espacio para el uso en el tiempo libre, es recomendable fortalecer los programas que tienen que ver con los intereses de lectura, escritura e investigación como prácticas de disfrute y ocio; al igual que las acciones que permiten la interacción de información registrada y de la sabiduría de quienes asisten, propiciando espacios de intercambio y conocimiento no relacionados con actividades de educación formal.

Por último, a la luz de este trabajo recomiendo que, para la creación de nuevas bibliotecas, BibloRed contemple el desarrollo de estudios cualitativos de usuarios, que permitan conocer las personas a las cuales va destinado el servicio, sus expectativas, necesidades, experiencias y significaciones en este campo, para construir de manera conjunta la aproximación a lo que debe ser la biblioteca pública en esa población.

Igualmente, plantear el diseño de bibliotecas pensadas para las funciones que cada institución asume, que siempre consideren la existencia de un auditorio y de la sala infantil, ampliamente dotada con colecciones que respondan a los intereses de los usuarios, y que generen estrategias que acerquen la biblioteca a la gente como un lugar pequeño, de fácil acceso, que cuente dentro de sus colaboradores con personal de la localidad y con alianzas con entidades locales, entre otros aspectos. Asegurar la existencia de un buen servicio por parte de los trabajadores y de sitios

cómodos para la lectura individual y el trabajo en grupo, deben ser elementos necesarios en la creación de nuevas infraestructuras para bibliotecas, en especial en aquellos sectores donde los hogares carecen de espacios para estas actividades.

Bibliografía

Fuentes de primera mano

- Entrevista no. 1. Trabajadora, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 2. Trabajador, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 3. Trabajador, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 4. Usuaría, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 5. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 6. Usuaría, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 7. Trabajador, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 8. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 9. Trabajadora, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 10. Usuaría, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 11. Trabajadora, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 12. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 13. Trabajadora, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 14. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 15. Usuaría, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 16. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.
- Entrevista no. 17. Usuario, grabación digital. Entrevistó: Myriam Marín.

Referencias

Álvarez, Didier. 2009. Biblioteca y cultura escrita: aportes a la configuración de una bibliotecología de la lectura. EN III Encuentro de Investigadores y Docentes del Perú en el Área de Bibliotecología y Ciencias de la Información (3 - 4 de Nov. 2009, Lima).

Bonnett, Piedad. 2013. Una biblioteca: "un lugar donde perder la inocencia, sin perder la virginidad". Revista Arcadia.com, 17 oct. Tomado de <http://www.revistaarcadia.com/libros/articulo/bibliotecas-piedad-bonnett-elogia-arcadia/33848> Consulta, 22 abril de 2014.

Cassany, Daniel. 2008. Prácticas letradas contemporáneas. México: Ríos de Tinta

Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe – CERLALC. 2011. Metodología común para explorar y medir el comportamiento lector. Bogotá: CERLALC. Tomado de http://cerlalc.org/wp-content/uploads/2013/03/Metosdologia_Comportamiento_Lector.pdf. Consulta, 23 abril de 2014.

Colombia, Leyes, Decretos. 1982. Decreto No. 1721 de 1982, por el cual se organiza el Sistema Metropolitano de Bibliotecas del Distrito Especial de Bogotá

Colombia, Leyes, Decretos. 2010. Ley No. 1379 de 2010, por la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones".

Contreras, Laura. 2013. Avanza la industria del libro electrónico en nuestro país. Javeriana Digital, 23 may. Tomado de <http://javerianadigital.com/avanza-la-industria-del-libro-electronico-en-nuestro-pais/> Consulta, 23 abril de 2014.

Chartier, Roger. 1996. Biblioteca sin muros. EN: El orden de los libros: lectores, autores. Bibliotecas en Europa entre los siglos XIV y XVIII. Barcelona: Gedisa Editorial. pp. 69-89.

Chartier, Roger; Guglielmo, Cavallo. 1998. Introducción. En: Historia de la lectura en el mundo occidental. Roger Chartier y Cavallo Guglielmo (dir.). Madrid: Taurus. pp. 11-53.

DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística. 2008. Encuesta de Consumo Cultural 2007: informe de resultados. DANE. Tomado de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/eccultural/InfoResultECC.pdf> Consulta, 10 abril de 2014.

DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística. 2013. Encuesta de consumo cultural: año 2012. DANE. Tomado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/eccultural/presentacion_ecc_2012.pdf Consulta, 10 abril de 2014.

Darnton, Robert. 2008. ¿Qué es la historia del libro?. Prismas, 12, 2. Tomado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-04992008000200001&script=sci_arttext Consulta, 22 abril de 2014.

De Certeau, Michel. 2007. La invención de lo cotidiano. V.1 Artes de Hacer. México: Universidad Iberoamericana. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones –IFLA-. 2004. Servicio de bibliotecas públicas: Directrices IFLA/UNESCO. Bogotá: Fundalectura.

Fraser, Nancy. 1997. Iustitia interrupta: Reflexiones críticas desde la posición “postsocialista”. Santafé de Bogotá: Siglo del Hombre Editores, Universidad de los Andes.

Gago, Myriam Ali; López de Cuellar María Jesús. 1999. Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid. Universidad de Alcalá. Facultad de Ciencias de la Documentación. EN: Boletín de la ANABAD. 1999, 49 (3-4): 527-543.

Giraldo Giraldo, Yicel Nayrobis; Román Betancur, Gloria Elena; Quiroz Posada, Ruth Elena. 2009. Las representaciones de los niños y las niñas sobre la biblioteca

pública como ambiente educativo para el encuentro ciudadano: un estudio en la comuna uno de la ciudad de Medellín”. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 32, 1: 47-84.

García Orozco, Javier Francisco. 2010. *Gestión de la información y el conocimiento: Observatorio para la educación en ambientes virtuales*. México: Universidad de Guadalajara. Tomado de http://www.observatoriovirtual.udg.mx/documentos/Gestiondelconocimiento_Javier%20Garcia-1.pdf Consulta, 23 abril de 2014.

Goffman, Erving. 1979. *Relaciones en público: microestudios del orden público*. Madrid: Alianza Editorial.

Guber, Rosana. 2001. *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Hábitos de lectura y consumo de libros en Colombia. 2001. Fundalectura.

Hábitos de lectura, asistencia a bibliotecas y consumo de libros en Colombia. 2006. Fundalectura.

Hall, Stuart. *Codificar y Decodificar*. 1980. *Culture, media y lenguaje*. London: Hutchinson, pp.129-139.

Hall, Stuart. 2002. El trabajo de la representación. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Jaramillo, Orlanda; Montoya, Mónica. 2000. Revisión conceptual de la biblioteca pública. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23, 1-2:13-56.

Kalman, Judith. 2003. El acceso a la cultura escrita: la participación social y la apropiación de conocimientos en eventos cotidianos de lectura y escritura. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 3, 17: 37-66. Tomado de http://www.uam.es/otros/fmee/documentos/kalman_fmee.pdf Consulta, 10 abril de 2014.

Latour, Bruno. 2008. Tercera fuente de incertidumbre: los objetos también tienen capacidad de agencia. En *Reensamblar lo social: una introducción a la teoría del actor-red*. Buenos Aires: Manantial. pp. 95-127.

López Pérez, Ricardo. *Ulises y los Orígenes del Pensamiento Creativo*. 2003. *Espéculo. Revista de estudios literarios*, 24. Tomado de <http://www.ucm.es/info/especulo/numero24/ulises.html> Consulta, 15 abril de 2014.

Mantecón Movellán, Tomás. 2010. Formas de disciplinamiento social, perspectivas históricas. *Revista de Historia Social y de las Mentalidades*, 14,2: 263-295. Tomado de <http://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/historiasocial/article/viewFile/241/228> Consulta, 10 abril de 2014.

Martínez de Jiménez, Lucila. 1979. La biblioteca pública en Colombia. Revista Interamericana de Bibliotecología, 2, 1-3:43-83.

Melo, Jorge Orlando. 2006. Educando a los campesinos y formando a los ciudadanos cambio social y bibliotecas públicas en Colombia. En Urbana, octubre 28 Tomado de http://www.jorgeorlandomelo.com/educando_campesinos.htm Consulta, 16 octubre de 2010.

Nogueiras, Luis. 1996. La práctica y la teoría del desarrollo comunitario: descripción de un modelo. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.

Petrucci, Armando. 1999. Alfabetismo, escritura, sociedad. Barcelona: Gedisa Editorial.

Reitz, Joan M. 2013. Online Dictionary for Library and Information Science. Tomado de http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_b.aspx Consulta, 22 abril de 2014.

Riaza Chaparro, Maribel. 2007. Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a bibliotecas. Revista General de Información y Documentación, 17, 2: 45-61.

Rodríguez Rovira, Josep. 1999. La gestión del conocimiento: una gran oportunidad. El profesional de la información, Marzo. Tomado de

http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html Consulta, 23 abril de 2014.

Serrano de Moreno, Stella; Madrid de Forero, Alix. 2007. Competencias de Lectura crítica. Una propuesta para la reflexión y la práctica. *Acción Pedagógica*, 16: 58-68.

Silva, Renán. 2005. República liberal, intelectuales y cultura popular. Bogotá: La Carreta Editores.

Suaiden, Emir et al. 2012. La contribución de las bibliotecas públicas al desarrollo de los países: hacia una agenda de investigación. CERLALC.

Sunkel, Guillermo, coord. 2006. El consumo cultural en América Latina: construcción teórica y líneas de investigación. Bogotá: Convenio Andrés Bello.

Téllez Tolosa, Luis Roberto. 2012. Breve historia de las bibliotecas públicas en Colombia. *Códices*, 8,1 Tomado de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/473/394> Consulta, 22 abril de 2014.

UNESCO. 1949. Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública.

UNESCO. 1994. Manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas.

Tomado de http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

Consulta, 22 abril de 2014.

Vallejo Sierra, Ruth Helena. 2005. Estudio de mercadeo en bibliotecas universitarias. Revista Códice,1: 57-71.