

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE  
INFORMACIÓN QUE OFRECEN LAS BIBLOESTACIONES DEL PORTAL SUBA  
Y EL PORTAL 20 DE JULIO**

**MARÍA ALEJANDRA PEÑALOZA SARMIENTO**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA  
BOGOTÁ  
2019**

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS DE  
INFORMACIÓN QUE OFRECEN LAS BIBLOESTACIONES DEL PORTAL SUBA  
Y EL PORTAL 20 DE JULIO**

**MARÍA ALEJANDRA PEÑALOZA SARMIENTO**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO: PROFESIONAL EN CIENCIA  
DE LA INFORMACIÓN-BIBLIOTECOLOGÍA**

**DIRECTOR  
ALFREDO LUIS MENÉNDEZ ECHAVARRÍA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA  
BOGOTÁ  
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá, mayo de 2019

## DEDICATORIA

El amor incondicional, la entrega, la paciencia y el apoyo que me han dado todos los días de mi vida, me motivan a dedicar este trabajo de grado a mis padres, quienes han sido los pilares fundamentales para mi crecimiento personal y profesional.

Gracias por confiar y creer en mí, por protegerme y consentirme tanto, por motivarme todos los días, por su lucha diaria para hacerme la mujer que soy hoy, por los valores inculcados, por la sabiduría de sus consejos y por acompañarme siempre en los logros y desaciertos.

Mami, gracias por ser incondicional, por darme todo de ti y estar dispuesta a luchar conmigo cada uno de mis retos, por mostrarme el camino que hay que seguir y darme tu mano para juntas seguirlo.

Papi, gracias por el ejemplo de lucha que me das todos los días, por esos grandes consejos y largas charlas en las que me enseñas lo que realmente significa la vida, gracias por alegrar mis días con tu presencia.

Esto es por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y la nobleza de su corazón.

Los amo profundamente.

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por guiarme en este camino y darme la fuerza para no desfallecer.*

*A mi madrina, por confiar en mí y apoyarme en la culminación de este logro.*

*A Gabriel, por el apoyo incondicional, porque lo admiro y es mi ejemplo a seguir.*

*A mis sobrinos por motivarme a ser mejor persona por ellos y para ellos.*

*A Alfredo, por aceptar dirigir este trabajo, por la paciencia y por promover la  
creación de proyectos innovadores*

*A cada una de las personas que me acompañaron, ayudaron y motivaron a  
culminar este largo camino.*

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. ACERCAMIENTO A LAS PERCEPCIONES Y LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA EN UNIDADES DE INFORMACIÓN DISÍMILES	17
4.1 PERCEPCIÓN DE USUARIOS EN UNIDADES DE INFORMACIÓN	17
4.2 APROXIMACIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA	19
5. RUTA INVESTIGATIVA EN EL MARCO DE LAS BIBLOESTACIONES Y SUS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	26
5.1 APROXIMACIÓN A LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	26
5.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	30
5.4 MUESTRA	32
6. RECONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLOESTACIONES EN LOS PORTALES 20 DE JULIO Y SUBA	34
6.1 LOS USUARIOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO: DIVERSIFICACIÓN EN LOS HÁBITOS DE LECTURA	34
6.2 SERVICIOS DE INFORMACIÓN: ¿SON EFECTIVOS PARA LOS USUARIOS?	36
6.3 LAS BIBLOESTACIONES: ¿SON VISIBLES PARA LOS USUARIOS DEL TRANSMILENIO?	40
6.4 PERCEPCIONES REALES SOBRE EL MODELO DE LAS BIBLOESTACIONES	42
7. CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	52

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Palabra claves	28
Tabla 2. Cantidad de entrevistados por género	33
Tabla 3. Asociación conceptual de las percepciones	49

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
<b>Figura 1.</b> Ubicación de las Biblioestaciones en el Sistema de Transporte Transmilenio	12
<b>Figura 2.</b> Bibliometro de Chile	20
<b>Figura 3.</b> Bibliometro de Madrid	22
<b>Figura 4.</b> Bancos del Paseo de Sant Joan	23
<b>Figura 5.</b> El Biblioburro	23
<b>Figura 6.</b> Bibliometro de Medellín	24
<b>Figura 7.</b> Paraderos Paralibros Paraparques	25
<b>Figura 8.</b> Método de investigación documental	27
<b>Figura 9.</b> Ecuaciones de búsqueda	29
<b>Figura 10.</b> Preguntas para la entrevista	31
Figura 11. Muestra de la investigación	34
<b>Figura 12.</b> Conocimiento sobre los servicios de información de las Biblioestaciones del Portal 20 de Julio	36
<b>Figura 13.</b> Conocimiento sobre los servicios de información de las Biblioestaciones del Portal Suba	38
<b>Figura 14.</b> ¿Conocen realmente los servicios de información en los portales Suba y 20 de Julio?	39
<b>Figura 15.</b> Conocimiento sobre las Biblioestaciones	41
<b>Figura 16.</b> Percepciones reales de los usuarios en el Portal 20 de Julio	43
<b>Figura 17.</b> Percepciones reales de los usuarios en el Portal Suba	44
<b>Figura 18.</b> Biblioestación Portal 20 de Julio	46
<b>Figura 19.</b> Biblioestación Portal de Suba	46
<b>Figura 20.</b> Percepciones identificadas de los usuarios en los Portales de Suba y 20 de Julio	47

## INTRODUCCIÓN

Los proyectos y servicios de extensión bibliotecaria han permitido que se incremente el índice de lectura en el mundo y fortalecido en todas las edades el hábito lector. Además de ello, han contribuido al acceso a la información, principalmente, a las poblaciones con debilidades socioeconómicas cuyas condiciones no les permiten ejercer este derecho de manera práctica. En este sentido, existe una diversidad de programas y actividades que apoyan la labor de las unidades de información en la construcción de una sociedad mejor informada, fortaleciendo el desarrollo cultural de la ciudadanía.

Muestra de estos programas de extensión, es el caso que atañe a la presente investigación en la ciudad de Bogotá relacionado con las Biblioestaciones, proyecto que hace parte de las 1.500 bibliotecas públicas del país, estas últimas que se consolidan como la infraestructura cultural más grande de la nación y en las que permanentemente se viene trabajando para mejorar su organización y la oferta de servicios bibliotecarios (Ministerio de Cultura de Colombia, 2018). Dentro de este grupo de unidades de información, las bibliotecas del distrito capital trabajan con el propósito de acercar los libros a la población que se moviliza dentro de sistema de transporte público Transmilenio, población que se caracteriza por un afán diario de trasladarse de un punto a otro con el tiempo limitado.

Es una realidad que para que estos modelos de extensión bibliotecaria funcionen de forma adecuada y cumplan sus objetivos, es necesario revisar continuamente su operatividad y la forma como los usuarios visualizan e interiorizan los servicios que se ofrecen. En este sentido, la presente investigación desarrolló un análisis de percepción de usuarios frente a los servicios de información de las Biblioestaciones en dos de las estaciones de Transmilenio donde actualmente se presta el servicio: el portal de Suba y el portal del 20 de Julio, con el fin de determinar cuáles son las concepciones que los usuarios tienen acerca de este proyecto y con ello presentar las debilidades y unas propuestas de mejora para aumentar su uso.

En la primera parte, se establece la problemática actual de estas unidades de información y la necesidad de diagnosticar las apreciaciones que los usuarios tienen frente al servicio. Para ello, se realizó una revisión de la literatura que permitió mostrar la importancia de estos análisis en la optimización e innovación de los recursos y servicios bibliotecarios, en pro de obedecer a las expectativas con las que llegan las personas a los módulos de información de estas bibliotecas.

En una segunda parte, se exponen diferentes servicios de extensión bibliotecaria afines a la investigación tales como: Bibliómetros, bibliotecas al aire libre y el Biblioburro, los cuales han sido implementados en Chile, España y Colombia, respectivamente. Esta exploración, permitió reafirmar el valor de estas estrategias para el progreso de las ciudades en todo el mundo.

Se expone de igual forma la metodología de esta investigación la cual tiene enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, para analizar el contexto real en el que se encuentran las percepciones de los usuarios que se movilizan en los extremos de Bogotá y, de este modo, se presenta el método de investigación utilizado para hacer la revisión de la literatura indicando la estrategia de búsqueda de información a través de siete pasos.

Posteriormente, se presentan las percepciones halladas, las cuales fueron adquiridas a través de unas entrevistas semiestructuradas, siendo estas el instrumento de recolección de datos de la pesquisa y la cuales permitieron identificar no solo el conocimiento de los servicios de información, sino el reconocimiento genuino de las Biblioestaciones.

Finalmente, se presenta la interpretación y el análisis de las apreciaciones encontradas en las 50 entrevistas llevadas a cabo en los dos portales elegidos, para concluir, de forma global, mediante seis percepciones la respuesta a la pregunta de investigación establecida.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

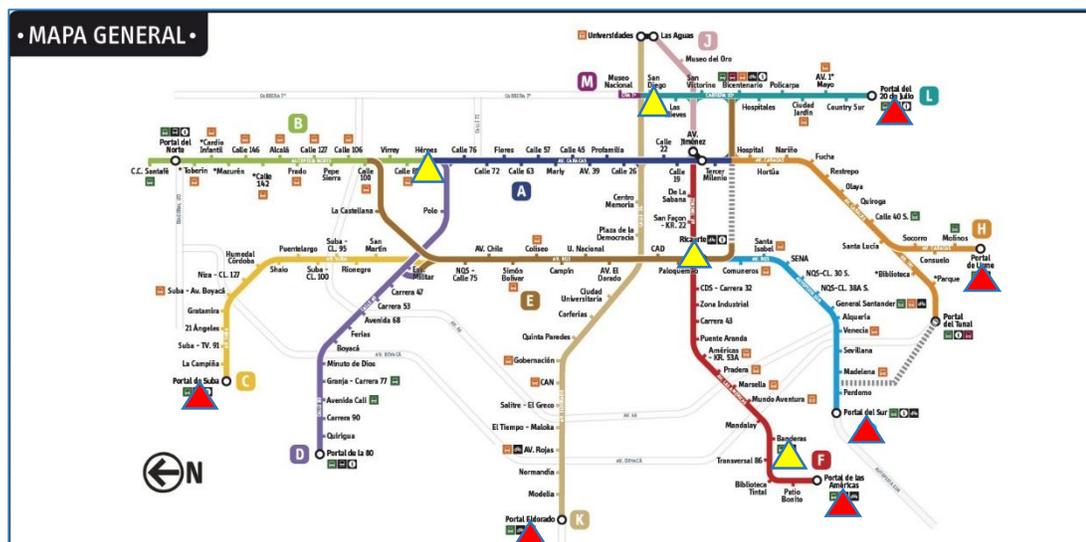
Las unidades de información UI, son espacios que ofrecen servicios y recursos para el aprendizaje, con el propósito de facilitar la generación de conocimiento, apoyar la formación académica y los procesos que permiten fomentar la lectura en las comunidades. Desempeñan un rol en la sociedad para atender las necesidades informacionales de diferentes poblaciones; es decir, establecen una misión con el fin de enfocar su labor en un tipo de público específico. Estas unidades, de acuerdo con su misión y población objeto reciben un nombre específico para diferenciarse unas de otras dentro de las muchas gamas de UI. En este sentido, existen nombres como: archivos, museos, bibliotecas escolares, bibliotecas públicas, bibliotecas universitarias, centros de documentación especializados, entre otros.

Las instituciones que coordinan las unidades de información, han trabajado continuamente en el desarrollo de programas que promuevan los hábitos de lectura y cautiven a los usuarios en espacios diferentes a las bibliotecas, museos y centros de documentación, para generar nuevas formas culturales, basadas en las directrices y modelos planteados, que permiten el buen funcionamiento de cada unidad.

Muestra de ello es la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá (Biblored, 2019), entidad que fomenta el acceso a la lectura y la escritura desde espacios no convencionales de la ciudad, con el fin de garantizar que cada persona cuente con el derecho al conocimiento, la información, la cultura, el arte y la recreación sin importar las condiciones sociales y económicas en las que se encuentre. Entre los servicios que ofrece, se encuentran las Biblioestaciones, programa cuyo objetivo se enfoca en que los usuarios del sistema se acerquen a los libros desde las diferentes estaciones del sistema de transporte y se desarrolla junto con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá y la empresa de transporte público Transmilenio.

Las Biblioestaciones del proyecto nacen en la ciudad de Bogotá en el año 2008 y fueron implementadas en primer lugar en las estaciones del Portal de Suba, las Portal de las Américas, Portal de Sur, Portal de Usme y en la estación del Ricaurte. Años más tarde, con el crecimiento del sistema de transporte, se implementa el servicio en las estaciones de San Diego, Héroes, Banderas y en los Portales 20 de Julio y el Dorado (Véase figura 1 para el mapa de ubicación).

**Figura 1. Ubicación de las Biblioestaciones en el Sistema de Transporte Transmilenio**



-  Biblioestaciones en Estaciones de Transmilenio.
-  Biblioestaciones en Portales de Transmilenio.

Fuente: Adaptada de Transmilenio (2013).

El proyecto cuenta con una colección de aproximadamente 1.800 títulos, entre los cuales se encuentran textos de ficción, libros de texto, cuento infantil y juvenil, libro álbum, poesía e informativos. Ofrece servicios de préstamo de material bibliográfico, recomendación de lecturas para niños, jóvenes y adultos y se realizan, además, actividades de promoción de lectura. El horario de atención es de lunes a viernes de 3:00 pm a 8:00 pm y los días sábados de 10:00 am a 2:00 pm.

Para acceder a sus servicios es necesario que el ciudadano realice una afiliación gratuita mediante el diligenciamiento de un formulario y el cumplimiento de unos requisitos; una vez cumplidos los requisitos, recibe un carné que lo acredita como usuario del sistema y le permite llevar hasta tres (3) libros por un tiempo máximo de 15 días, la devolución, la puede hacer en la misma Biblioestación en donde realizó el préstamo o en la estación más cercana.

Las afiliaciones y el uso por parte de los beneficiarios han incrementado año tras año. La Alcaldía Mayor de Bogotá (2017) presentó un informe en el que se ve reflejado que el proyecto cuenta con más de 52.190 afiliados. Los promotores encargados trabajan continuamente para motivar a los ciudadanos en la cercanía con los servicios y sus colecciones. Pese a las cifras y el trabajo de los encargados, hay un gran desconocimiento por parte de la comunidad en sectores específicos y una falta de atención por parte de los entes reguladores, especialmente en las

bibloestaciones que están ubicadas en los extremos de la ciudad, como es el caso del Portal de Suba y el Portal 20 de julio, en donde no se percibe que se lleven a cabo actividades que motiven a los usuarios a conocer el propósito del proyecto.

Teniendo en cuenta lo anterior y conociendo la intención de estas unidades de información de brindar nuevos espacios que acerquen a la ciudadanía a los libros y a la lectura y contribuir con la optimización del servicio de movilidad que ha tenido inconvenientes por la poca cultura de las personas, la cantidad inmanejable de usuarios que se movilizan a diario y la falta de organización de los dirigentes, se encuentra la necesidad de trabajar en acciones que permitan fortalecer el conocimiento que la población tiene acerca de estas unidades de información y en el impacto positivo que generan los servicios de información que se ofrecen a través de estas bibliotecas móviles, de modo que los usuarios que hacen uso de este medio de transporte encuentren en la Bibloestación la posibilidad de amenizar los trayectos que tienen a diario.

## 2. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con Fundalectura (2019), las bibloestaciones son pequeñas bibliotecas públicas ubicadas en algunos portales y estaciones de Transmilenio, nacen en 2008 y cuentan con una colección de aproximadamente 400 títulos, para ser disfrutados por todos los usuarios del sistema de transporte. En estas se desarrollan actividades colectivas como tertulias, recitales, cafés literarios, cine foros y actividades para toda la familia.

Es un programa adscrito a Biblored, en el marco del programa Distrital de Lectura y Escritura 'Leer es Volar' junto a Transmilenio y Fundalectura. Su enfoque es promover y aumentar los índices de lectura en la ciudad, brindando la oportunidad a los ciudadanos de tener una entretención lectora durante los largos trayectos que se generan debido al tráfico, es una forma de facilitar el acceso a las Bibliotecas Públicas a aquellas personas quienes por tiempo o distancia no pueden hacerlo y mostrar un aspecto más amigable en un medio de transporte de alto impacto en Bogotá, como lo es Transmilenio.

Las Bibloestaciones se encuentran ubicadas, según Biblored (2019), en los portales de Usme, Américas, Suba, Sur, 20 de Julio, El Dorado y en estaciones de Transmilenio como Ricaurte, San Diego, Héroe y Banderas. (ver figura 1)

La revisión exhaustiva de la literatura científica, así como la revisión de la documentación de carácter general, no arrojó investigaciones, ni informes oficiales que profundicen acerca de la situación actual del programa, los servicios y las bibloestaciones como unidades de información. Para alcanzar el objetivo de optimizar los recursos del Estado que invierte en estos proyectos, cada entidad que hace parte de la regulación de las Bibloestaciones y el Transmilenio, debe trabajar en conjunto pensando en los aportes sociales, económicos y políticos que este tipo de iniciativas puede conseguir.

Con miras a mejorar este aspecto, es fundamental identificar el conocimiento real que la población tiene sobre estas unidades de información. De esta manera y con la intención de contar con un diagnóstico real que permita comprender las percepciones que tienen los usuarios que se movilizan el sistema Transmilenio, se llevó a cabo la presente investigación en los Portales de Suba y 20 de Julio, para determinar el estado actual en el que se encuentra el programa de Biblored, de tal forma que se pueda desarrollar a futuro un plan que permita mejorar su visibilidad.

En este sentido, la presente investigación pretende mediante la metodología utilizada, mostrar un diagnóstico sobre la percepción que tienen los usuarios del Transmilenio del Portal Suba y el Portal 20 de Julio sobre las Bibloestaciones y los servicios de información que ofrecen a la población que se transporta diariamente a través de este sistema.

La investigación aspira proporcionar un análisis que contribuya a corto o mediano plazo en el desarrollo de propuestas que apoyen el mejoramiento del programa de Biblioestaciones, debido a que se ha demostrado que el proyecto es de gran utilidad para promover e incrementar los índices de lectura, especialmente en aquellos usuarios que por tiempo y ubicación no pueden acceder fácilmente a los libros y las actividades de promoción que ofrecen las diferentes Bibliotecas Públicas de la ciudad.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, este trabajo de grado desarrolla la investigación basándose en la pregunta:

**¿Cuáles son las percepciones que los usuarios que se movilizan en los portales de Suba y 20 de julio, del Sistema de Transporte Público Transmilenio, tienen frente a las Biblioestaciones y sus servicios de información?**

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Comprender las percepciones de los usuarios del Sistema de Transporte Transmilenio de los portales de Suba y 20 de Julio sobre los servicios de información que prestan las Biblioestaciones, con la finalidad de diagnosticar el conocimiento acerca de esta Unidad de información.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el conocimiento existente alrededor de los servicios disponibles en las Biblioestaciones seleccionadas.
- Analizar los hallazgos de los usuarios que giran en torno a los servicios de información prestados en las Biblioestaciones.
- Caracterizar las percepciones obtenidas para representar las necesidades informacionales de los usuarios.

## **4. ACERCAMIENTO A LAS PERCEPCIONES Y LOS SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA EN UNIDADES DE INFORMACIÓN DISÍMILES**

### **4.1 PERCEPCIÓN DE USUARIOS EN UNIDADES DE INFORMACIÓN**

Los usuarios de las Unidades de Información (en adelante UI) siempre han sido los pilares fundamentales para la construcción y renovación de dichas instituciones. Las percepciones que ellos tienen sobre la infraestructura, el personal o los servicios son de vital importancia, porque a través de estos conceptos las diferentes UI pueden crear nuevos servicios, mejorar sus instalaciones o fomentar el uso de los recursos y servicios y así cumplir con las expectativas y las necesidades de aquellos a quienes atienden a diario.

En la psicología, Vargas Melgarejo (1994) expresó que la percepción es considerada como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” (p. 48). De acuerdo con lo anterior, y aplicado a la experiencia bibliotecaria, cada usuario reconoce e identifica diferentes aspectos en las UI, permitiendo reflexionar sobre lo que ven cuando llegan al lugar, lo que piensan con respecto a los servicios ofrecidos y la sensación al recibir la información por parte del personal encargado. Este proceso, forma las percepciones y crea expectativas frente a lo que esperan recibir en nuevas oportunidades.

Los estudios de percepciones permiten, desde la perspectiva del usuario, analizar el estado y funcionamiento de diferentes instituciones, dentro de las cuales se pueden incluir las UI. Estos estudios permiten saber el conocimiento que tienen los usuarios sobre el acceso y uso de los servicios y recursos, así como la imagen que tienen de la UI. Tal y como se muestra en la investigación de Aslam y Kumar (s.f.), realizada para dar a conocer las ideas que tienen los usuarios sobre las bibliotecas públicas de Lucknow en la India. Los resultados reflejan quiénes son los usuarios reales, con qué propósito visitan la UI, cuáles son los servicios más utilizados y las impresiones en cuanto a servicios, colecciones y a la biblioteca en general, midiendo además la satisfacción de los visitantes. Asimismo, el estudio permite identificar si los propósitos de la UI se están cumpliendo de acuerdo con la misión de esta y reconocer cuáles son las acciones en las que hay que mejorar, considerando cada uno de los criterios que los usuarios evaluaron y con ello lograr una UI más efectiva y competente que cumpla con las expectativas y necesidades reales de la población en dicha ciudad.

Puliotti (2012), indaga sobre las percepciones de los usuarios de las bibliotecas públicas de Santa Fe en Argentina, a través del reconocimiento de la imagen positiva y negativa que brindan. Asimismo, el funcionamiento de sus servicios y recursos, teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de las directrices de la

IFLA/UNESCO (2001), establecidas para el desarrollo de servicios en biblioteca públicas, las cuales son: prestar apoyo a la autoformación y la educación formal de todos los niveles, debe ser un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos, brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo, crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años, los fondos ni los servicios no han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales. El estudio identificó que las bibliotecas, a pesar de que ejercen las directrices, no difunden de manera activa y permanente sus servicios y no aprovechan suficientemente los medios de difusión, para lograr mayor atención de los usuarios (Puliotti, 2012).

Es importante aclarar que en los estudios previamente referidos se encuentran análisis realizados en UI de carácter público, pero que también existen otras unidades con particularidades más específicas y técnicas, que de la misma manera requieren hacer este tipo de investigaciones. Es el caso de la exploración realizada por Rao, Rao y Bhat (2018), en la Academia Manipal de Bibliotecas de Educación Superior, en donde la indagación evidencia cuál es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de los funcionarios profesionales y semi-profesionales de la institución, con el objeto de construir servicios de información más rápidos, precisos y actualizados para los usuarios que visitan las bibliotecas.

Es así como, desde las percepciones de los funcionarios de las UI, también se puede replantear el funcionamiento y los servicios de esta, en torno al beneficio de los usuarios. Si bien, el análisis de las percepciones de los servicios de las Biblioestaciones, está enfocado en los usuarios del sistema de transporte, es relevante resaltar que los puntos de vista internos pueden brindar nuevas formas de ver el trabajo que se realiza en estas instituciones.

De cualquier manera, el buen funcionamiento de una UI se debe principalmente a los usuarios y a la calidad de los servicios que prestan. Cocinera y Thompson (2001) afirman que muchos usuarios de bibliotecas sienten que la calidad del servicio es vital para sus habilidades informacionales, obtener sus títulos académicos y fundamentales para crear y difundir el conocimiento. Son los usuarios quienes evalúan estos aspectos y apoyan directamente el progreso en cada unidad. Así lo confirman Dash y Padhi (2016), quienes indicaron y establecieron que los comentarios de los usuarios son los que proporcionan a las UI la evaluación acerca del cumplimiento de los objetivos y la misión, centrados en la prestación de servicios tradicionales e innovadores. Por tanto, para definir el valor de la UI, es imprescindible tener en cuenta las apreciaciones e ideas que los usuarios generan luego de compartir experiencias en dichos lugares.

Tendiendo claridad sobre la importancia de los análisis de percepción para la evaluación, el mejoramiento y la innovación de las UI, se hace evidente que es fundamental para el proyecto de Biblioestaciones, conocer la percepción que del

servicio tiene los usuarios que hacen uso del servicio de transporte Transmilenio; el análisis de este estudio de usuarios, permitiría fortalecer la calidad de los servicios, implementar algunos nuevos y cumplir con las expectativas que se han generado con este modelo de servicios de biblioteca.

## **4.2 APROXIMACIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA**

Las directrices IFLA/UNESCO (2001) para el desarrollo del servicio en bibliotecas públicas, indican que para “la prestación de los servicios en estas unidades de información se debe realizar un análisis de las necesidades de la comunidad local en cuanto a bibliotecas e información, con el fin de establecer con claridad el por qué y el para qué se están implementando” (p. 24).

Las UI o bibliotecas “se deben distinguir más por el alcance y calidad de sus servicios que por la riqueza de sus colecciones, y los servicios están totalmente vinculados con los usuarios: si no les interesan nuestros servicios, si no nos usan, estamos condenados a la desaparición” (Gallo-León, 2015, p. 90). De acuerdo con este planteamiento, los servicios son la razón fundamental para que los usuarios se acerquen a realizar consultas, visiten con mayor frecuencia las instalaciones y obtengan información de interés; de modo que, si una UI no cuenta con los servicios de información adecuados o no da a conocerlos apropiadamente, puede hacer perder el interés por parte de la población. En este sentido, además de proporcionar la información correcta acerca de los servicios, la UI debe crear servicios acordes con las necesidades del público objetivo al que se está dirigido, al lugar en donde se encuentre ubicada, el material bibliográfico que presta y la tipología de UI que sea.

Para las bibliotecas públicas la creación de los servicios debe estar encaminada a cubrir diferentes comunidades, con especificaciones y características disímiles y, conforme a la Secretaria de Transparencia de Colombia (2015), en la Ley 1712 del 2014, que regula el derecho de acceso a la información, la cual permite a los ciudadanos reconocerlo como un derecho fundamental y hacer el ejercicio no solamente para acercarse a la administración pública, sino para conocer información general y de interés que les permita garantizar otros derechos fundamentales.

Por tal razón, las instituciones oficiales trabajan para brindarle acceso a la información a todos los ciudadanos, y lo hacen a través de las bibliotecas públicas, aquellas que han creado servicios de extensión bibliotecaria para cubrir la demanda de usuarios y llegar a las comunidades que no pueden por una u otra razón, acceder fácilmente a los recursos de información que provee el estado.

Los servicios de extensión bibliotecaria, según González (2016) son:

Servicios que acercan la biblioteca a aquellos que no pueden acceder a ella. En este sentido, la extensión bibliotecaria engloba toda clase de propuestas y medidas tendentes a paliar las barreras físicas, geográficas, económicas, políticas o de cualquier otra naturaleza, que impiden o dificultan el acceso a la cultura e información a ciertos grupos sociales. (p. 5)

Apoyados en estas características, los entes han logrado implementar servicios tales como bibliotecas móviles, préstamos a domicilio, bibliotecas rurales, bibliotecas en hospitales, en parques, cárceles y medios de transporte, entre otros.

Alrededor del mundo se han conocido programas como los mencionados anteriormente, que desarrollan este tipo de servicios y han logrado llegar a comunidades con dificultad de acceso; algunos casos se sitúan en Latinoamérica y en Europa, en donde existen pequeñas bibliotecas públicas en espacios no convencionales. Para este estudio, es esencial dar a conocer algunos aspectos relevantes de estas y así comprender lo que están haciendo en otros países y en Colombia con respecto a este tipo de UI y a estos servicios de extensión.

Uno de estos casos, es el que presenta el Gobierno de Chile (s.f.), mediante el programa Bibliometro en Santiago de Chile, proyecto que nació en el año 1995 luego de una alianza cultural que se configuró entre la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y el Metro de Santiago, para implementar puntos de préstamo de libros en las estaciones del Metro, que brindarían acceso a la lectura a un mayor número de personas, ya que en ese entonces era muy evidente la falta de oportunidades que tenían las diferentes comunidades para acceder a la lectura. Para ese entonces, se dieron a conocer los siguientes servicios: Bibliobuses, Bibliolanchas y cajas viajeras, de los cuales actualmente algunos continúan prestando servicios a la comunidad.

Actualmente sus colecciones están conformadas por géneros literarios como la novela, poesía, ensayo, cuento, comics, arte, entre otros, especialmente de autores chilenos e iberoamericanos. Los préstamos de este material, se realizan en puntos que tienen una arquitectura atractiva y permiten ser reconocidos fácilmente por los viajeros (Véase figura 2). Por otro lado, la inscripción para los usuarios se puede realizar en cualquier estación del metro, así como realizar el préstamo y la devolución de la misma forma y cuentan también con el servicio de préstamo a domicilio en algunas de las estaciones en donde existe el Bibliometro.

**Figura 2.** Bibliometro de Chile



Fuente: Bordali (2017).

Otro caso particular, se encuentra en Madrid, España, que de acuerdo con Domínguez y Vigata (2006) el Bibliometro surgió en 2005 con el objetivo de brindarle a la comunidad de Madrid un servicio bibliotecario que apoyara a la red de bibliotecas públicas del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, las cuales no prestan sus servicios de forma coordinada y la atención de cada unidad de información varía de acuerdo con el distrito en donde se encuentre ubicada. Es así como, la implementación del Bibliometro en aproximadamente siete estaciones, cubre la necesidad de información de las grandes poblaciones que se movilizan a diario por cada estación del medio de transporte (Véase figura 3). El servicio se complementa con los otros servicios de extensión bibliotecaria como los Bibliobuses, la Telebiblioteca y los préstamos colectivos que nacen con la finalidad de romper las brechas sociales y económicas que afectan el acceso a la información en la capital española.

**Figura 3. Bibliometro de Madrid**



Fuente: Bibliotecas de Madrid (s.f.).

Otra iniciativa que da muestra sobre la disposición de la lectura y los libros en espacios no convencionales, se puede encontrar en la publicación de Maña (2018) quien realiza un estudio acerca de la historia del surgimiento de las bibliotecas al aire libre, especificando casos en algunas ciudades hispánicas, tales como: Sevilla, Madrid y Barcelona. En esta última, se sitúan los diez bancos del Paseo de Sant Joan, que están diseñados para el descanso de los transeúntes y en los cuales, encuentran una amplia colección de títulos que los visitantes pueden consultar a través de un catálogo bibliográfico (Véase figura 4). Este documento brinda la posibilidad de ampliar la perspectiva actual de los servicios de extensión bibliotecaria, debido a que, el carácter histórico nos muestra que desde tiempos anteriores las bibliotecas públicas han trabajado en proyectos que favorecen la proximidad con los usuarios, desde espacios inusuales.

**Figura 4.** Bancos del Paseo de Sant Joan



Fuente: González (2013).

A nivel Colombia existen estrategias que han fortalecido y acercado a muchas comunidades a la información, los hábitos de lectura y la educación. Casos como el Biblioburro, propuesta que, de acuerdo con Martínez (s.f.), nació del profesor Luis Humberto Soriano Bohórquez, quién decidió cargar en dos burros setenta (70) libros, con diferentes temáticas, entre las que están matemáticas, literatura, geografía e historia, a fin de llevarlos a niños de escasos recursos en las apartadas zonas del departamento del Magdalena. (Véase figura 5).

**Figura 5.** El Biblioburro



Fuente: BBC (2018).

El Bibliometro, iniciativa que hoy en día hace parte de los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas de Medellín, hace parte de la extensión bibliotecaria que se ofrecen con el propósito de llevar la información a lugares y personas que no pueden acceder a ella cómodamente. Estas UI cuentan con una variedad de servicios entre los cuales se encuentran: consulta, préstamo, renovación y reserva de libros, catalogo en línea, Wi-Fi, cinema a la carta, palabras rodantes y acceso a internet gratuito, lo cual hace que muchos niños se acerquen continuamente a realizar sus tareas del colegio (Véase figura 6).

**Figura 6.** Bibliometro de Medellín



Fuente: López Bedoya (2019).

En Bogotá, se conoce proyectos como los Paraderos Paralibros Paraparques (PPP), idea que surge de forma similar a las Biblioestaciones, con atributos y tipo de público diferentes. Según la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (s.f.), los PPP son espacios de encuentro con los libros, en donde niños, jóvenes y adultos pueden disfrutar de actividades de lectura en voz alta y préstamo de libros para llevar a casa.

Fundalectura (2007, citado en Torres Bohórquez, 2009), añade que:

Es una ingeniosa estrategia para multiplicar en los estratos medio / bajo las posibilidades de acceso al libro de manera gratuita y una alternativa para propiciar el aprovechamiento del espacio público. Por esta última razón los

PPP se diseñaron para ser ubicados como estructuras permanentes al aire libre, dentro de los parques. (p. 37)

Convirtiéndose en otro de los grandes proyectos creados en Colombia para incentivar la lectura desde lugares inusuales (Véase figura 7).

**Figura 7.** Paraderos Paralibros Paraparques



Fuente: Fundalectura (2013).

Este pequeño panorama, permite identificar que se ha trabajado en la implementación de programas que ayudan a aumentar los índices de lectura en el país y que cada idea aporta de modo valioso a la unión de los usuarios con las UI públicas, las cuales quieren apoyar todas las iniciativas del gobierno en cuanto al acceso de la información. De igual forma, la revisión acerca de los diversos servicios de extensión que han surgido en el mundo y en Colombia, ayuda a comprender que las Biblioestaciones tienen fines muy similares a los demás proyectos, encaminados a cumplir los propósitos del Gobierno y Biblored para apoyar el acceso a la información.

De acuerdo con lo anterior, lograr que tengan un reconocimiento alto y que sea utilizadas por la gran cantidad de usuarios que se movilizan en Transmilenio, es una tarea que debe estar directamente relacionada con el trabajo de mejorar su imagen y la optimización de sus servicios.

## **5. RUTA INVESTIGATIVA EN EL MARCO DE LAS BIBLOESTACIONES Y SUS SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

La presente investigación se desarrolla basada en el enfoque cualitativo, aquel que, según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014), apunta a comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. Así, de esta manera, permite examinar la forma en la que las personas perciben las cosas o situaciones que los rodean apoyados en los puntos de vista, sus interpretaciones y significados.

En este sentido, este enfoque logra abarcar todos los aspectos que requiere el análisis que se desea realizar, en relación con las percepciones de los usuarios sobre los servicios de información que ofrecen las Biblioestaciones y el concepto que tienen sobre ellas, de tal forma que, se establezca el conocimiento real de aquellas personas que se están movilizanando a diario en el Portal de Suba y el Portal 20 de Julio y así, generar un aporte significativo a la optimización de este servicio.

Además, se realizará una investigación documental, la cual permitirá mostrar de forma detalla las técnicas empleadas para la realización y la revisión de la literatura con el objeto de estudio de esta pesquisa; y, por otro lado, poseerá un alcance de tipo descriptivo, que facilitará el proceso de recolección de apreciaciones de los usuarios del sistema de transporte público para analizar los servicios que ofrecen las Biblioestaciones.

### **5.1 APROXIMACIÓN A LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Cruz García (2014) enseña que la investigación documental, es el proceso ordenado y lógico, de pasos para realizar una exploración de la literatura sobre algún problema que interese o preocupe, cuyos resultados serán de validez científica. Por consiguiente, se presentan a continuación una serie de pasos ordenados, que se utilizaron para proceso de investigación realizado (ver Figura 8).

**Figura 8.** Método de investigación documental



Fuente: elaboración propia

#### Paso 1. Definir ¿qué es lo que voy a buscar?

Cuando se inicia el proceso de investigación, es importante definir claramente que es lo que se quiere investigar y así determinar con exactitud la naturaleza y alcance de las necesidades de información, una vez que se hayan articulado las ideas con las que se inicia el proceso de definición.

Para este caso, analizar las percepciones de los usuarios de Transmilenio, acerca de los servicios de información que ofrecen las Biblioestaciones.

#### Paso 2. Identificar ¿dónde lo voy a buscar?

Acorde con la definición del tema y teniendo en cuenta su especialidad, se deben identificar los recursos pertinentes en donde se va a buscar la información. Para esto, es necesario tener en cuenta la calidad y veracidad de los documentos que se requieren.

Las herramientas utilizadas fueron:

- Sistema Integrado de Búsqueda de la Biblioteca Alfonso Borrero de la Pontificia Universidad Javeriana (OPAC)
- Scopus
- Scielo
- Redalyc

Y para la documentación relacionada con las Biblioestaciones, sus estadísticas, Fundalectura, Biblored, IFLA e información general sobre esto, se utilizó el buscador de Google Académico

### Paso 3. Reconocer las palabras clave

Identificar las categorías y los términos más relevantes de la necesidad de información, hace eficaz la recuperación de la información en el proceso de búsqueda de información. Por ello, se establecieron estas palabras claves:

**Tabla 1.** Palabra clave

<b>Percepciones</b>	<b>Percepción de usuarios</b>
<b>Unidades de información</b>	<b>Bibliotecas</b>
<b>Bibliotecas públicas</b>	<b>Servicios de información</b>
<b>Servicios de extensión bibliotecaria</b>	<b>Necesidad de información</b>
<b>Promoción de lectura</b>	<b>Bibloestaciones</b>
<b>Hábitos de lectura</b>	<b>Servicios bibliotecarios</b>

Fuente: elaboración propia

### Paso 4. Elaboración de la estrategia de búsqueda

La construcción de la estrategia de búsqueda debe involucrar las palabras claves elegidas previamente, con el uso de operadores booleanos (AND y OR), conectores que enlazan los conceptos y le dan sentido a la búsqueda de información. De la misma manera, se deben utilizar signos como "", (), \*, ?, \$, para que los resultados de la búsqueda se recuperen con exactitud.

Algunas de las ecuaciones utilizadas en las bases de datos académicas mencionada anteriormente y el Sistema integrado de búsqueda de la biblioteca de la Universidad, fueron:

**Figura 9.** Ecuaciones de búsqueda

```
TI(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR servic*) AND (librar* OR
bibliotec*)) OR SU(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR servic*) AND
(librar* OR bibliotec*)) OR DE(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR
servic*) AND (librar* OR bibliotec*)) OR KW(("necesidad* informa*" OR "information*
need*" OR servic*) AND (librar* OR bibliotec*)) OR AB(("necesidad* informa*" OR
"information* need*" OR servic*) AND (librar* OR bibliotec*))

TI(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR servic*) AND ("public* librar*"
OR "bibliotec* public*")) OR SU(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR
servic*) AND ("public* librar*" OR "bibliotec* public*")) OR DE(("necesidad* informa*"
OR "information* need*" OR servic*) AND ("public* librar*" OR "bibliotec* public*"))
OR KW(("necesidad* informa*" OR "information* need*" OR servic*) AND ("public*
librar*" OR "bibliotec* public*")) OR AB(("necesidad* informa*" OR "information*
need*" OR servic*) AND ("public* librar*" OR "bibliotec* public*"))

("extensión bibliotecaria" OR "servicios de extensión" OR "servicios no
convencionales" OR "extension services") AND ("bibliotecas públicas" OR "public
librar*")

("usuarios de bibliotec*" OR "user librar*") AND (librar* OR "unidades de información"
OR bibliotec*) AND (perception AND percepcion)
```

Fuente: elaboración propia

Para el buscador Google Académico, se usaron ecuaciones que involucraban las palabras claves constituidas en el paso tres (3), enlazándolas con el operador OR (O), el signo más (+) y comillas ("").

#### Paso 5. Seleccionar y evaluar la información útil

La selección y evaluación de la información, está regida por los siguientes criterios:

- Relevancia, es decir la importancia de la información para el tema seleccionado, según los aportes que brinde a la investigación.
- Actualidad: debe ser preferiblemente reciente, ya que esto permite que el estudio se desarrolle en un contexto vigente.
- Confiabilidad: el grado de credibilidad de la información debe ser significativa, visto que, para ser publicada en revistas de alto impacto, debe ser sometida a revisión por pares académicos expertos en las áreas de conocimiento.

- Veracidad: cada documento encontrado se ajusta a la realidad y la verdad de la investigación, porque cada estudio debe contribuir con información real del estado de lo que se está explorando.

Estos criterios de selección deben justificar, el por qué son útiles dichos documentos y si aportan realmente al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Además, es esencial cuestionar la cantidad de resultados encontrados, la conveniencia de los recursos utilizados, la objetividad de los documentos encontrados y la efectividad de los operadores booleanos y los truncadores, para determinar si las estrategias de búsqueda que se usaron fueron las adecuadas.

Paso 6. Analizar la información seleccionada.

Luego de escoger los documentos, para realizar el análisis de la información que contiene cada uno, se debe hacer una lectura rápida que permita identificar las similitudes, aportes o posturas que vamos a emplear, con el propósito de darle soporte y validez a los argumentos que desarrollaremos en la investigación.

Paso 7. Uso de la información y generación de conocimiento

Finalmente, en esta fase, se inicia la construcción del documento final y la generación de conocimiento, a través de las ideas que surgieron con el análisis concluido en el paso anterior.

Cabe mencionar que, se requiere que esta metodología se repita varias veces, dado que, debe estar en continua revisión y para suplir satisfactoriamente las necesidades informacionales, es fundamental reconstruir paso a paso, el método de investigación documental.

## **5.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Continuando con el alcance de la investigación, se establece que este, es un estudio de carácter descriptivo, aquel que según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan.

Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, de modo que, solo se procura analizar con precisión, la visibilidad que tienen los servicios de información de las Biblioestaciones, sin indagar en los porqués del funcionamiento actual de las mismas.

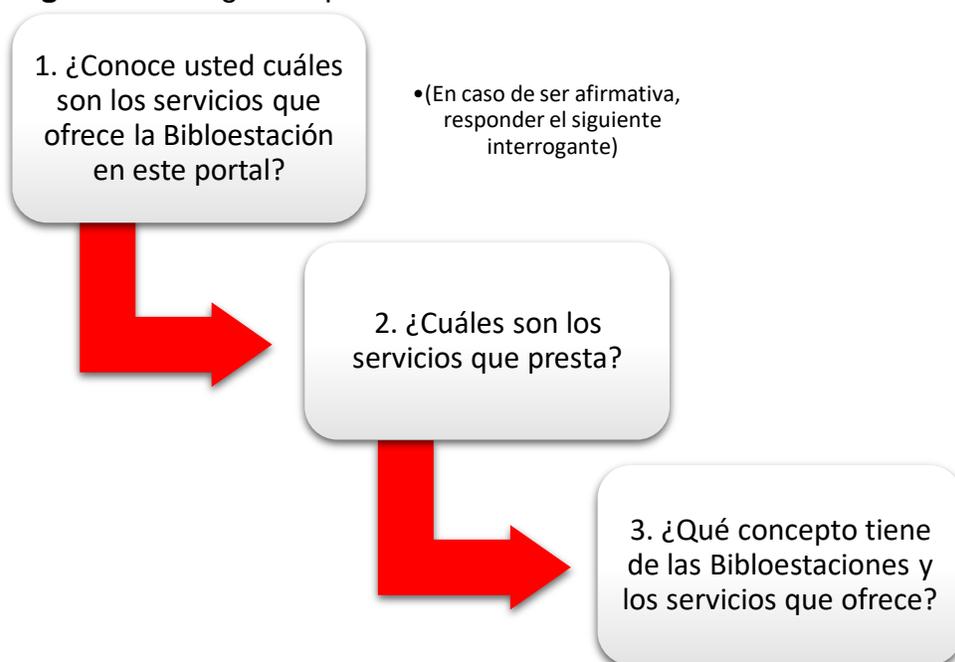
### 5.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta investigación utiliza la técnica de las entrevistas semiestructuradas, aquellas que “presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados”. (Díaz-Bravo, Torruco-García & Martínez-Hernández, 2013, p. 163). Es por esto que, para cumplir con el propósito de la investigación, se aplicarán en dos de los portales en los que actualmente existen Biblioestaciones: Portal Suba y Portal 20 de Julio. Se entrevistan a 50 usuarios, quienes se movilizan en Transmilenio, específicamente 25 en el portal Suba y 25 del portal 20 de Julio.

La cantidad de entrevistados no evidencia una muestra representativa de los usuarios de las Biblioestaciones; sino que pretende exponer algunas experiencias significativas de las personas en el cómo perciben esta UI.

Para esto, se diseñarán y formularán las siguientes preguntas con el fin de realizar su respectivo análisis.

**Figura 10.** Preguntas para la entrevista



Fuente: elaboración propia

En la selección de los portales en donde se realizan las entrevistas, se tiene presente que, la ubicación de los portales marca una diferencia en cuanto a estratificación y, de acuerdo con Rey (2018), el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE-, realizó la Encuesta Nacional de Lectura y los resultados arrojaron que, leen más las personas de estratos 4, 5 y 6 que las de

estratos 1, 2 y 3. Es por esto que, las apreciaciones varían de acuerdo con el nivel social, cultural y económico, ya que se cree que las personas de estratos bajos tienen menor acceso a la lectura y los libros; entonces, le propicia a la investigación la posibilidad de realizar una comparación de las percepciones entre los portales.

Según un reporte estadístico de Transmilenio (2016a, 2016b), en el Portal de Suba se movilizan alrededor de 72.665 personas y en el Portal 20 de Julio aproximadamente 37.847. En consecuencia, es posible determinar que en Suba hay más usuarios con la oportunidad de identificar la Biblioestación y sus servicios, que en el 20 de julio en donde existe la mitad de ellos.

En las entrevistas se conocieron los siguientes aspectos:

- Conocimiento sobre los servicios de información de las Biblioestaciones.
- Conocimiento sobre las Biblioestaciones.
- Concepto sobre el programa y sus servicios.

#### **5.4 MUESTRA**

La intención del estudio no es conocer características específicas de la población, sino conocer los criterios que se tienen sobre el espacio de lectura no convencional. Por tal razón, para la selección de la muestra se estableció la no probabilística, la que Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) refieren que:

La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b). Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (p. 176)

De manera que este análisis depende directamente de la comprobación de unos criterios que no se pueden medir de forma cuantitativa, sino a través de la calidad de los servicios de información de las Biblioestaciones y como la perciben los entrevistados.

Las personas se seleccionaron de forma aleatoria en los portales 20 de julio y suba del sistema de transporte, aquellas que se encontraban esperando los articulados o las que se movilizaban dentro del portal, cerca de los módulos en donde se encuentran ubicadas regularmente las pequeñas bibliotecas públicas. Estas entrevistas se realizaron entre los días 14 y 17 de abril de 2019.

**Tabla 2.** Cantidad de entrevistados por género

<b>20 DE JULIO</b>		<b>SUBA</b>
<b>MUJERES: 16</b>		Mujeres: 16
<b>HOMBRES: 9</b>		Hombres 9
<b>TOTAL ENTREVISTADOS: 50</b>		

Fuente: elaboración propia

## **5.5 FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Por último, se establecieron las siguientes fases para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en esta investigación

- Fase de identificación de conocimiento alrededor de las Biblioestaciones del Portal de Suba y el Portal 20 de Julio, en la que se efectuaron las siguientes actividades:
  - a) Realización de las entrevistas.
  - b) Transcripción de las entrevistas.
  
- Fase de análisis de los hallazgos encontrados a través de las entrevistas realizadas, en torno a los servicios de información de las Biblioestaciones, para la cual se realizó:
  - a) Determinación de las opiniones reales de la población.
  
- Fase de caracterización de las percepciones, en la que se llevó a cabo:
  - a) Análisis de los resultados de las entrevistas.
  - b) Planteamiento de las posibles opciones de mejora para el programa.

## 6. RECONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LAS BIBLOESTACIONES EN LOS PORTALES 20 DE JULIO Y SUBA

Las entrevistas realizadas en los portales permitieron la aplicación de dos preguntas cerradas que indicaron el conocimiento actual sobre los servicios que prestan las Biblioestaciones y sí reconocen el programa existente y, una pregunta abierta con el fin de identificar el concepto que ha generado esta pequeña biblioteca.

Cabe mencionar que, los conceptos encontrados permiten comprender las percepciones verídicas en cada portal, puesto que es la pregunta abierta que les permite expresar emociones, sensaciones y apreciaciones acerca del servicio. Cada respuesta estuvo sujeta a los análisis e interpretaciones que se verán en los siguientes apartados, con el fin de detectar cuales son las necesidades informacionales reales de la población que se moviliza en el medio de transporte, las debilidades que presentan en la actualidad y las posibles propuestas que podrían colaborar con la mejora del proyecto de las Biblioestaciones.

### 6.1 LOS USUARIOS DEL SISTEMA TRANSMILENIO: DIVERSIFICACIÓN EN LOS HÁBITOS DE LECTURA

Este análisis responde al conocimiento real de los usuarios que se movilizan en dos (2) extremos de la ciudad de Bogotá, Suba y 20 de Julio. El tamaño de la población entrevistada es de 50 personas (ver Figura 4), aquellas que se encontraban esperando los articulados, las que se movilizaban dentro cada portal o se localizaban cerca de los módulos en donde se encuentran ubicadas regularmente las pequeñas bibliotecas públicas.

Figura 11. Muestra de la investigación



Fuente: elaboración propia.

Pese a que las preguntas no requerían obtener información personal de los entrevistados, se presume que dentro de la muestra hay jóvenes entre los 18 y 25 años, y adultos con edades entre 30 y 45 años. Esto señala que, por la diversidad en las edades, los puntos de vista pueden aportar ideas, tales como: la importancia de los libros en la formación cultural de la sociedad y el apoyo para el desarrollo de pensamiento crítico frente a los hábitos de lectura y al valor que le dan a la lectura dentro de su cotidianidad.

Eastin (2016, citado en Torres Carrasco, 2018), refiere que “los hábitos de lectura y los alcances académicos están altamente correlacionados en la formación de un estudiante; a mayores alcances académicos, son necesarios mayores y mejores hábitos de lectura” (p. 2). De esto se puede inferir que, las personas adultas entre 30 y 45 años tendrían niveles de estudio más altos y mejores habilidades para leer, porque su formación profesional les ha exigido convertir esta actividad en un hábito.

Sin embargo, en Colombia el acceso a la educación es difícil para las personas que no cuentan con los recursos económicos que se requieren y, además, en ciertos contextos sociales, no existe la formación lectora adecuada para fomentar desde temprana edad el interés hacia los libros.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016), indica que:

los niños pequeños de familias desfavorecidas suelen acceder a modalidades de menor calidad o quedarse excluidos. En combinación con un entorno de aprendizaje menos propicio en el hogar, esto limita sus posibilidades de progresar adecuadamente y romper el ciclo de la pobreza. (p. 7)

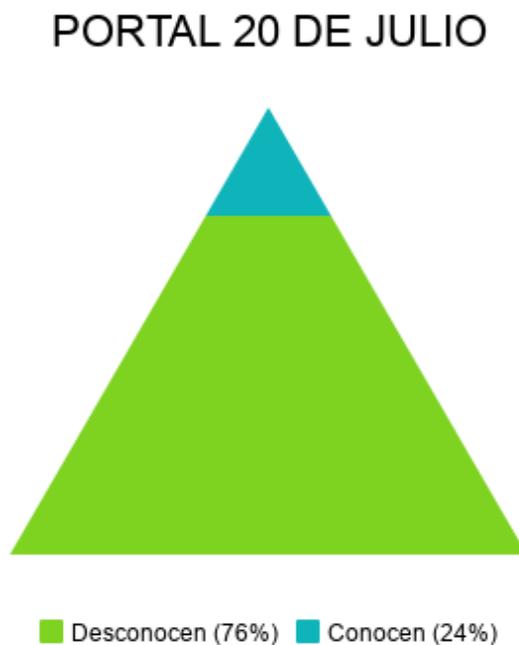
Por ende, la educación en Colombia esta sesgada por brechas sociales y económicas que no conceden posibilidades de superarlas en familias de escasos recursos y con niveles de educación bajos.

Es por esto por lo que en las entrevistas se halla el desconocimiento en la multiplicidad de edades, acerca de los programas que ha creado el gobierno para promover los hábitos lectores desde espacios no convencionales para toda la ciudadanía.

## 6.2 SERVICIOS DE INFORMACIÓN: ¿SON EFECTIVOS PARA LOS USUARIOS?

A continuación, se presenta el análisis del primer interrogante de las entrevistas en donde se consultó sobre el conocimiento de la población respecto a los servicios de información de las Biblioestaciones en los Portales 20 de Julio y Suba:

**Figura 12.** Conocimiento sobre los servicios de información de las Biblioestaciones del Portal 20 de Julio



Fuente: elaboración propia.

En la Figura 5, se ven reflejados los porcentajes de desconocimiento acerca de los servicios de información de la Biblioestación en el Portal 20 de Julio. Se deduce que el 76% de los entrevistados no conoce los servicios que prestan estas unidades de información, este porcentaje equivale a 19 personas de las 25 a las que se aplicó la pregunta, mientras que el 24% corresponde a seis (6) personas del total de pasajeros encuestados.

De acuerdo con lo anterior, es evidente el alto grado de desinformación por parte de los viajeros en este portal, ya que más del 50% desconoce que los módulos ubicados en el segundo piso del portal prestan algún tipo de servicio. No obstante, es fundamental resaltar que existe un pequeño porcentaje de personas conscientes de lo que ofrecen en esta pequeña biblioteca y que hacen referencia a tres (3) servicios:

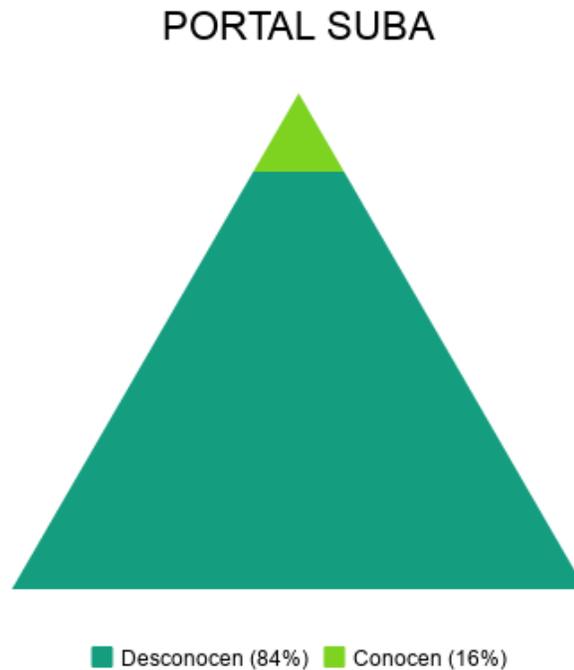
- a) Préstamo de libros.
- b) Lectura y actividades para los niños.
- c) Obtención de la tarjeta de afiliación

Según, Martí y Muñoz (2008), estos autores afirman que:

El engagement marketing o marketing de compromiso trata de establecer una relación con el consumidor como nunca antes se había conseguido en el marketing dirigido a las masas. En el fondo subyace una nueva filosofía, un marketing que escucha al consumidor por encima de todo, centrado en las necesidades, anhelos y deseos de éste. Unas necesidades y expectativas que están enraizadas profundamente en sus convicciones éticas y morales, en su estilo de vida, y que tienen su base en cómo experimentan y entienden la vida y en cómo se relacionan con el mundo (y las marcas) que lo rodean. (p. XV)

Esto es, por decir así, la relación entre el usuario y sus emociones, y su interacción con los servicios encontrados, lo que les han generado experiencia y recordación, tal como lo vemos en los servicios que ellos mencionaron durante las entrevistas. Aplicar esta nueva estrategia de marketing, garantiza que los entes reguladores que coordinan las Biblioestaciones y los promotores de lectura que trabajan en ellas, centren su quehacer en el usuario y las experiencias que este adquiere durante el uso del programa.

**Figura 13.** Conocimiento sobre los servicios de información de las Biblioestaciones del Portal Suba



Fuente: elaboración propia.

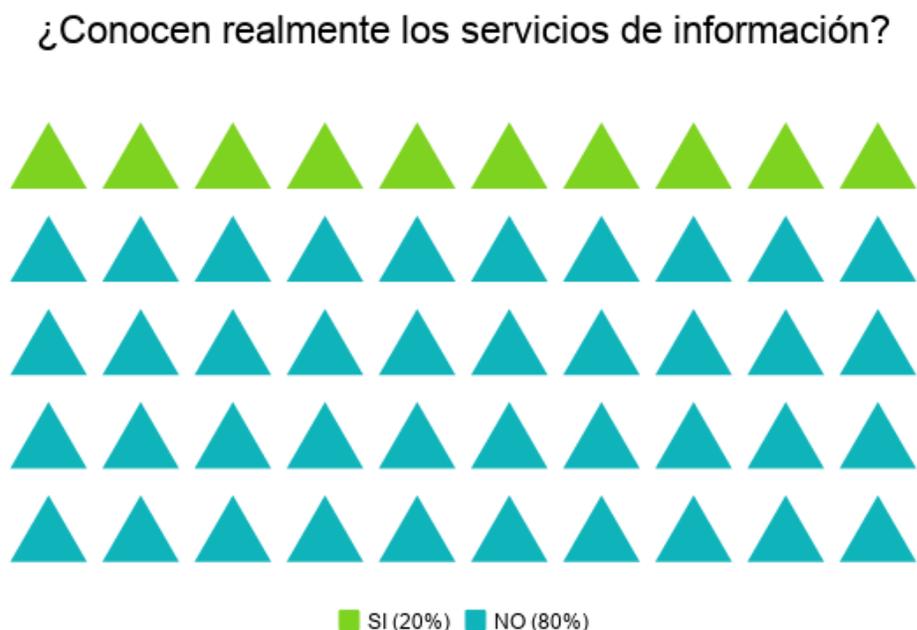
Por otro lado, la Figura 6 refleja que el 84%, es decir, 21 personas de las encuestadas nunca se han percatado de los servicios de información de las Biblioestaciones. Por tanto, es probable que, por su afán de moverse dentro del sistema de Transmilenio, han descuidado o no han tenido el interés suficiente para conocer los servicios que ofrece esta pequeña unidad de información.

Por otro lado, seis (6) personas conocen los servicios de información que ofrecen en estas unidades de información e hicieron referencia a:

- a) Préstamo de libros.
- b) Intercambio de material bibliográfico en diferentes Biblioestaciones de la ciudad.

En este portal, el nivel de desinformación es aún mayor que en el del sur de Bogotá, y es posible que esto se pueda explicar porque se cree que la cantidad de personas que se movilizan en él no son residentes de la localidad, sino que viajan para realizar diligencias personales o actividades que los llevan solo de paso y no les permiten identificar este tipo de servicios.

**Figura 14.** ¿Conocen realmente los servicios de información en los portales Suba y 20 de Julio?



Fuente: elaboración propia.

Los resultados del primer interrogante indican que (ver Figura 7) 40 personas equivalentes al 80% de la población entrevistada no conoce los servicios de información que prestan las Biblioestaciones de Suba y 20 de Julio, los confunde con el sistema de seguridad y muchas otras personas son indiferentes con el tema mencionado; tan solo el 20% restante, es decir, 10 personas asocian esto, con el préstamo de libros que hacen en los módulos ubicados en la entrada del portal y el segundo piso, respectivamente.

En Colombia, Rey et al. (2006) señalan que:

Es importante el diseño de programas y servicios adecuados y variados y la disposición de espacios especiales para ellos como por ejemplo propiciando la lectura en voz alta con la familia en la biblioteca. Es allí en donde adquiere importancia lograr una mayor disponibilidad y acceso a buenos servicios de bibliotecas infantiles para los niños de familias de menores ingresos y el gusto por leer en las bibliotecas como con el nivel y perfil adecuado de los bibliotecarios que atienden este tipo de servicios bibliotecarios, para lograr inculcar el gusto por la lectura y el papel que juegan las bibliotecas y los bibliotecarios en la creación del mismo, resultados que deben ser tenidos en cuenta para la reformulación de políticas planes y programas de los servicios que las bibliotecas deben brindar a sus usuarios reales y potenciales. (p. 83)

Por lo anterior, la creación de servicios de información atractivos o el fortalecimiento de los ya existentes en las Biblioestaciones, con mayor promoción y divulgación por parte de los entes encargados puede conseguir que los usuarios del Transmilenio se acerquen con curiosidad a indagar sobre lo que visualizan ya sea en el portal, los buses articulados o en las mismas bibliotecas móviles. De tal manera, que el porcentaje de conocimiento en cuanto a servicios aumente y de la misma forma el uso de estos. Además, es esencial involucrar cada individuo que hace uso del servicio de transporte, desde los más jóvenes hasta los adultos mayores, para ampliar la oferta de servicios y colecciones bibliográficas, y así cubrir la demanda de usuarios y sus necesidades informacionales.

Desde otra perspectiva, la poca información que tiene la población se debe al mínimo esfuerzo que realizan los promotores de lectura quienes están encargados, no solamente de atender los usuarios potenciales de los servicios sino también atraer a los usuarios reales del medio de transporte, a través de tácticas que los motiven a acercarse por lo menos a investigar sobre lo que encuentran.

La formación de los bibliotecarios, exige enfatizar en la asesoría que deben hacer en la gestión de sus colecciones, los servicios de préstamo de libros y la organización de actividades de interés para las comunidades que atienden y las actividades de extensión que se crean (Ministerio de Cultura de Colombia, 2018), son las funciones primordiales que deben apoyar el cumplimiento de la misión del programa de lectura en espacios no convencionales y de este modo mejorar la visibilidad y aumentar el uso de los servicios de información.

### **6.3 LAS BIBLOESTACIONES: ¿SON VISIBLES PARA LOS USUARIOS DEL TRANSMILENIO?**

Inicialmente la formulación de las preguntas para realizar las entrevistas en los portales se pensó para indagar sobre el conocimiento existente de los servicios que ofrecen las Biblioestaciones y el concepto que se tiene sobre esto.

Empero, al detectar que el primer análisis dio como resultado un bajo conocimiento sobre los servicios, se consideró primordial establecer un nuevo interrogante con la finalidad de descubrir si realmente la población está al tanto de las Biblioestaciones, tan siquiera sepan que existen.

Para esto, se cuestionó a los entrevistados que no estaban enterados sobre los servicios de información si por lo menos sabían de la existencia del programa, a través de la pregunta ¿conoce usted cuáles son las Biblioestaciones? Y de la cual los resultados fueron los siguientes:

**Figura 15.** Conocimiento sobre las Biblioestaciones

## ¿CONOCE USTED LAS BIBLOESTACIONES?

■ SI (42%) ■ NO (58%)



Fuente: elaboración propia.

Según la Figura 9, del total de personas, encuestadas el 42% o sea, 21 personas tienen conocimiento sobre las Biblioestaciones y manifiestan que si bien, no conocen la del portal en el que se estaban movilizando, están informados sobre la ubicación de este plan en otras estaciones de la ciudad, entre las cuales mencionaron la estación Jiménez y Ricaurte.

Por tal razón, se podría reafirmar el argumento del Ministerio de Cultura de Colombia (2018) acerca del valor de las tareas de los promotores de lectura en las Biblioestaciones, ya que es significativa para dar a conocer la existencia de estas.

Conforme a Biblored (2018), en la estación Ricaurte trabaja la promotora Mónica Méndez, encargada de dicha Biblioestación y quien realiza actividades de promoción de lectura en las plataformas y articulados se mueven por allí. De acuerdo con esto, ella:

Parece un usuario cualquiera en el vagón oriental de la estación de la troncal de la Jiménez, su presencia pasa desapercibida entre los usuarios del sistema de transporte y los vendedores ambulantes. Cuando el público aumenta, es decir, los ciudadanos que esperan su articulado se acumulan, y el tiempo de espera marcado por los tableros electrónicos es superior a los cuatro minutos, Mónica se para en el espacio entre la gente que se acomoda frente a las puertas, inhala para proyectar la voz y comienza su actividad de lectura. “Mi nombre es Mónica Méndez, soy promotora de lectura de la

Bibloestación de Ricaurte. Bienvenidos a Transmilenio”. Los usuarios se sorprenden con la intervención de Mónica, varios se acercan, le preguntan cómo afiliarse y hasta la felicitan por la labor que hace en un contexto tan particular. (párr. 2)

Así pues, se identifica que en los portales seleccionados para esta indagación no hacen este tipo de prácticas y, por tanto, el desconocimiento es mayor si lo comparamos tal vez con otros en los que regularmente los bibliotecarios a cargo se desempeñen de esta misma forma.

El 58%, proporcional a 29 personas restantes no logran distinguir cuáles son las Bibloestaciones porque no hacen uso del sistema de transporte o simplemente no tienen datos sobre esto; consideran irrelevante la información.

Para las unidades de información, los servicios son el pilar de atracción de su público objetivo y si no se cuenta con la determinación de trabajar fuerte en ello, la función de estas se queda en lo tradicional y pierde el beneficio de la innovación. Caso reflejado en las Bibloestaciones, modelo basado en experiencias desarrolladas a nivel internacional que tienen alto impacto en las comunidades y que, en Colombia, no ha obedecido a las necesidades reales de los usuarios según el análisis realizado en este estudio.

#### **6.4 PERCEPCIONES REALES SOBRE EL MODELO DE LAS BIBLOESTACIONES**

Luria (1984), enseña que las sensaciones “son los canales básicos por los que la información sobre los fenómenos del mundo exterior llega al cerebro, dándole al hombre la posibilidad de orientarse en el medio circundante” (p. 9). Razón por lo que, se convierten en la fuente primaria de nuestros conocimientos y permiten generar opiniones sobre aquello que lo sentidos del cuerpo pueden percibir.

De este modo, las percepciones halladas sobre el concepto que tiene los entrevistados, dejan ver que por la falta de información no hay claridad en los procesos de afiliación y préstamo de material bibliográfico; igualmente no identifican las pequeñas bibliotecas públicas por la falta de divulgación que le han hecho a ellas.

Las sensaciones que este modelo generó en el porcentaje de usuarios que conocen estos espacios de lectura no convencional (ver figura 15), indican que es aquel que facilita la formación de hábitos de lectura y ayuda directamente con la cultura, la cual le hace falta a la gente que usa el Transmilenio.

Para realizar el análisis de los conceptos obtenidos de las entrevistas, se elabora una tabla que brinda la posibilidad de identificar cuáles son las percepciones de los usuarios en el Portal del 20 de Julio y el Portal Suba.

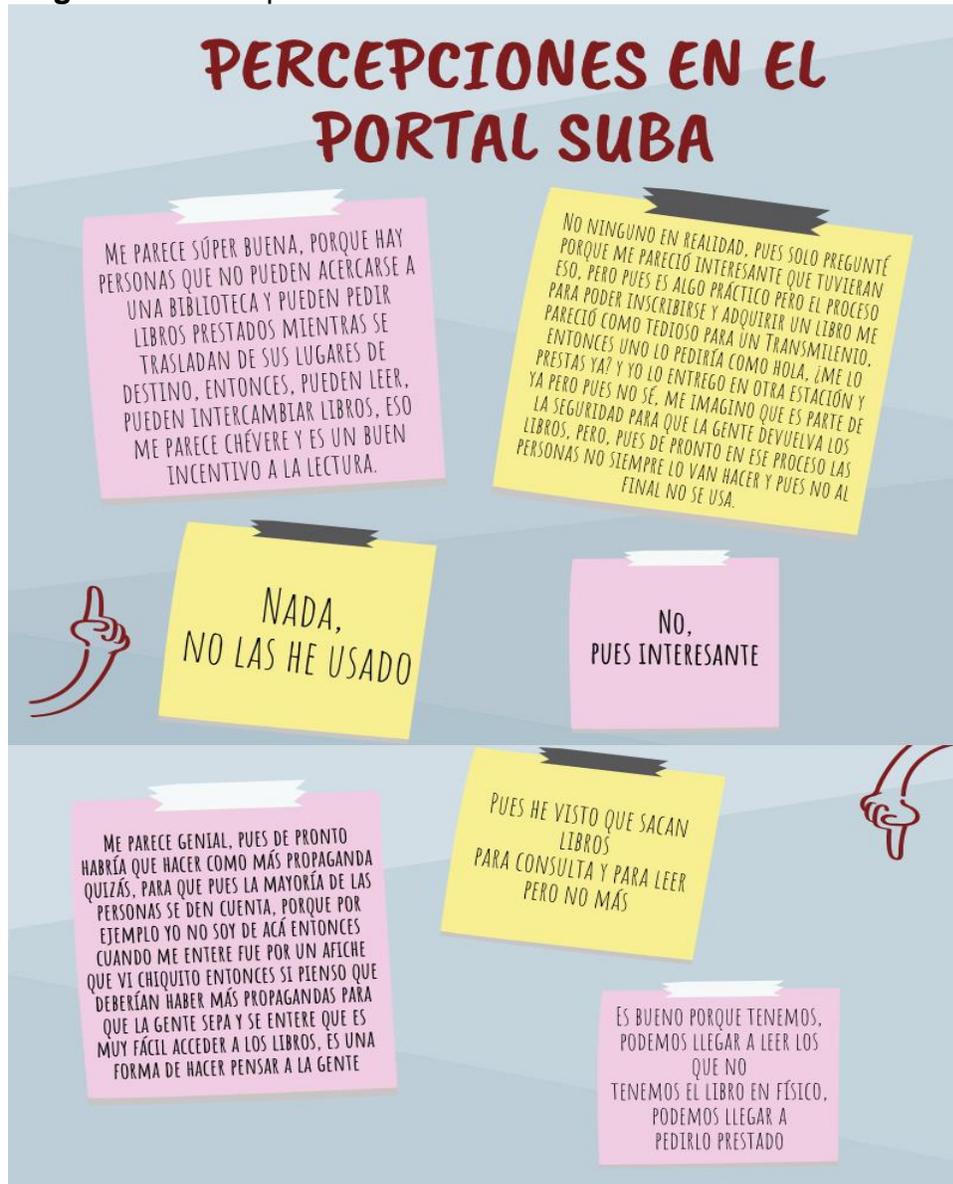
Figura 16. Percepciones reales de los usuarios en el Portal 20 de Julio



Fuente: elaboración propia.

Dentro de la Figura 16, se consignan de forma detallada cada una de las apreciaciones que dieron los entrevistados en el portal 20 de julio, pertenecientes al 24 % de personas que conocen las Biblioestaciones y sus servicios (ver Figura 12). En general, esta población considera que esta pequeña biblioteca les permite ampliar sus conocimientos e incentivar la lectura en los niños. (Se transcribió de manera literal cada una de las percepciones obtenidas).

Figura 17. Percepciones reales de los usuarios en el Portal Suba



Fuente: elaboración propia.

La Figura 17 evidencia las opiniones obtenidas en el Portal Suba, del 16% de la población que conoce los servicios de información de la Biblioestación ubicada allí (ver Figura 13), se destaca que las personas indicaron que son servicios interesantes que apoyan los procesos lectores de las personas, y, a los que deberían hacerles mayor publicidad para promover su práctica. Además, reflexionan en torno al procedimiento de afiliación y al uso del libro físico que esta unidad de

información les facilita. (Se transcribió de manera literal cada una de las percepciones obtenidas).

Basado en estos aspectos, se infiere que los beneficiarios de este modelo obtuvieron mensajes a través de las sensaciones que les generaron su uso y las experiencias que han vivido en ellas, para luego organizar las ideas, formar sus propios conocimientos y expectativas, y así finalmente tener la percepción sobre los servicios de información de las Biblioestaciones.

Sin embargo, hay que contar con que ciertas personas no han tenido ninguna experiencia con el programa y su apreciación solo se debe a lo que visualmente han encontrado.

En consecuencia, se consigue comprobar que los entrevistados emplearon dos (2) tipos de percepción, aquellos que les permitieron dar respuesta al tercer interrogante de la entrevista (ver Figura 10) y reconocer el concepto que querían manifestar en la entrevista.

Primero, la percepción visual, aquella que la Interaction design Foundation (2019) describe como “la capacidad de percibir nuestro entorno a través de la luz que entra en nuestros ojos. La percepción visual se da mediante colores, patrones y estructuras” (párr. 1), y permiten que el cerebro relacione el objeto visto con experiencias y conocimiento preliminares de la persona perceptora. De modo que así le dan sentido los usuarios de las Biblioestaciones a lo que ven en ellas y forjaron el concepto propuesto.

Por otra parte, la percepción de espacio fue obtenida por los viajeros del sistema de transporte a través del reconocimiento de la ubicación de los módulos de estos servicios de obtención bibliotecaria y la forma como se orientan dentro de ellos, es decir saben que en el 20 de julio se encuentra instalada en el segundo piso del portal, mientras que en Suba la situaron frente a la entrada del portal.

De acuerdo con Cognifit (2019), esta es “la capacidad que tiene el ser humano de ser consciente de su relación con el entorno en el espacio que nos rodea y de nosotros mismos” (párr. 1). Por este motivo, algunos de los entrevistados detectaron las Biblioestaciones que se encuentran ubicadas en otras estaciones y portales del sistema de transporte y asociaron sus vivencias con esto.

**Figura 18.** Bibloestación Portal 20 de Julio



Fuente: fotografía tomada por la autora de esta investigación

**Figura 19.** Bibloestación Portal de Suba



Fuente: fotografía tomada por la autora de esta investigación

En las Figuras 18 y 19, se revelan los espacios de la ubicación de las Biblioestaciones que recordaron los usuarios en el Portal 20 de Julio y Suba, correspondientemente.

A continuación, se presentan las percepciones que emergieron, producto del resultado de los usuarios en ambos portales:

**Figura 20.** Percepciones identificadas de los usuarios en los Portales de Suba y 20 de Julio



Fuente: elaboración propia.

Las percepciones identificadas apoyan los resultados de la investigación a través de un concepto que resumen cada apreciación dada. Seguidamente, se explica brevemente cada una de las percepciones mencionadas en la Figura 20:

- **Percepción de negación o rechazo:** es probable que exista un rechazo por conocer todo lo que rodea al Sistema de Transporte, porque consideran que no es útil para su convivencia allí.
- **Percepción de deseo:** existen usuarios con el interés adecuado para percatarse de la información que hay en estas unidades de información.
- **Percepción de conciencia:** los usuarios son conscientes de la importancia de estos servicios de información para el progreso cultural de la ciudadanía.
- **Percepción de estímulo:** los pasajeros del Transmilenio, no encuentran un incentivo por parte de las entidades reguladoras que los motive a conocer y usar las Biblioestaciones.
- **Percepción de entretenimiento:** los usuarios consideran que estas pequeñas bibliotecas públicas los ayudan a distraerse en medio de la lectura, durante la incomodidad que viven en el sistema de transporte.
- **Percepción de superioridad:** el alto desconocimiento por parte de la población predomina ante las necesidades de información de estos.
- **Percepción educativa:** algunos usuarios consideran que estas unidades de información apoyan su desarrollo académico con el acceso a los libros que pueden llevar en préstamo.
- **Percepción de beneficio:** analizan el funcionamiento de las Biblioestaciones y contemplan el beneficio que tienen estas en aspectos culturales, académicos y económicos.
- **Percepción de inconformismo:** han expresado las dificultades que encuentran en el programa y los procesos que deben realizar para acceder a sus servicios.
- **Percepción de desinterés:** ciertas personas se muestran indiferentes con los espacios de lectura no convencionales y no prestan atención a estos modelos.
- **Percepción de memoria:** una parte de los usuarios reconocen las Biblioestaciones, sus módulos de atención y recuerdan actividades y servicios que han utilizado o de los que han escuchado hablar.

Como resultado del análisis de las percepciones halladas en esta investigación, se realizó una asociación conceptual entre las características similares que se obtuvieron de las apreciaciones que se hallaron en los dos (2) portales y, algunos conceptos relacionados con la ciencia de la información, a fin de establecer una terminología propia con respecto a tipos de percepción para unidades de información.

**Tabla 3.** Asociación conceptual de las percepciones

TIPO DE PERCEPCIÓN	PERCEPCIONES REALES
De proximidad	Consideran que es una buena estrategia para incentivar la lectura y acercar a las personas a las bibliotecas.
De aprendizaje	Observan que es un espacio para pasar el tiempo y adquirir conocimientos, mientras esperan las rutas en las que se van a trasladar a sus lugares de destino.
De cobertura	Ofrecen la posibilidad de aproximar los libros a quienes no los tienen físicos en casa y no tienen cerca las bibliotecas públicas para adquirirlos.
De complejidad	Afirman que el sistema de afiliación y préstamo es difícil y arduo, teniendo en cuenta el corto tiempo que permanecen dentro del portal.
De entretenimiento	Expresan que son servicios de fomento para la recreación y la cultura de las personas que a diario viajan en el sistema de transporte.
De divulgación	Plantean que se debe hacer mayor promoción sobre las Biblioestaciones y sus servicios, con el propósito de que más pasajeros las reconozcan y aumenten su visibilidad.

Fuente: elaboración propia

## 7. CONCLUSIONES

Según González (2016), “las bibliotecas aspiran a ser un espacio de formación permanente, así como una herramienta de desarrollo individual y social en el siglo en el que estamos” (p. 8), razón por la cual, deben trabajar en función de la comunidad y su exigencia para brindarles más oportunidades de acceso a la información y el conocimiento.

Alrededor del mundo, los servicios de extensión bibliotecaria se encuentran a la vanguardia de las necesidades informacionales de cada habitante y están respondiendo a ellas, con la creación de bibliotecas innovadoras, no solo en su infraestructura sino en los servicios bibliotecarios que han implementado. Se detectaron casos en Chile, del Bibliometro con las adecuaciones físicas y las colecciones bibliográficas correctas para responder a las exigencias de su población. Así mismo, en España con el Bibliometro, la telebiblioteca, los bibliobuses y las bibliotecas al aire libre del Paseo de Sant Joan, proyectos que muestran la labor de crear espacios inusuales para impulsar los hábitos lectores en la sociedad.

En este sentido, Colombia desde sus posibilidades realiza estas mismas actividades con los PPP, el Biblioburro, el Bibliometro de Medellín y las Biblioestaciones. Estas últimas, de acuerdo con los resultados del análisis realizado, se encuentran en la necesidad de trabajar en pro de la satisfacción de sus usuarios para así, continuar apoyando las actividades de la Alcaldía en el fomento a la lectura, la educación y la cultura.

Se puede concluir que existe un alto grado de desconocimiento en los Portales de Suba y 20 de Julio, en cuanto a los servicios de información que ofrecen las pequeñas bibliotecas (Biblioestaciones), por lo que gran parte de la población no reconoce el quehacer de estas y sus promotores de lectura y, por ende, no existe la divulgación adecuada para motivar a los viajeros a acercarse y preguntar sobre este proyecto.

El análisis descubrió que el porcentaje de usuarios que identifican los servicios bibliotecarios, es deficiente comparado con la cantidad de personas que se movilizan en cada portal. Por tal razón, es fundamental implementar técnicas de marketing que instauren una relación estrecha entre los usuarios reales y fortalezcan la ya existente con los potenciales.

Se determinó que las percepciones de los usuarios en las unidades de información, son esenciales para contribuir en su optimización ya que estas, están pensadas para cubrir los requerimientos de ellos y alcanzar el objetivo de alfabetizar a la sociedad.

Las percepciones de la investigación se puntualizaron a través de conceptos relacionados con la ciencia de la información, de tal manera que, se pudiera identificar cada percepción obtenida de los usuarios con un término que lograra abarcar las ideas que ellos estaban expresando.

Este estudio detectó que las Biblioestaciones tienen una imagen positiva en el porcentaje de personas que las identificó, puesto que consideran que son una buena estrategia para estimular la lectura en la población y motivarla en el uso de herramientas informacionales que apoyen su crecimiento personal. De este modo, se ha conocido a ciencia cierta el impacto que ha tenido el programa en dos (2) de los espacios de lectura no convencionales sistema de transporte Transmilenio.

Estos proyectos, buscan sobrevivir al desarrollo del entorno, conociendo las nuevas necesidades de información de las personas y como ellas, buscan conseguir sus posibles respuestas. Para esto, es trascendental continuar realizando este tipo de investigaciones sobre las percepciones de la sociedad, los cuales proporcionan los datos necesarios para construir una propuesta de marketing que apoye la labor de divulgar información sobre las Biblioestaciones *por medio de campañas informativas, neuromarketing, campañas publicitarias, Street marketing*, entre otras, a fin de aumentar y mejorar la visibilidad de estas pequeñas bibliotecas.

## REFERENCIAS

- Adeniran, P. (2011) Length Research Paper User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and students perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3 (10), 209-2016.
- Alcaldía de Bogotá (2015). *Estadísticas de espacios de lectura no convencional en Bogotá*. Recuperado de <http://sispru.scrd.gov.co/siscred/sites/default/files/Bolet%C3%ADn%20No.%2015%20Espacios%20de%20lectura%20no%20convencionales.pdf>
- Aslam, S., y Kumar Sonkar, S. (s.f.). Perceptions and Expectations of Public Library Users in Lucknow (India): A Study. *Library Philosophy & Practice*. (12/10/2018), 1-14.
- BBC (2018). Biblioburro: The amazing donkey libraries of Colombia. Recuperado de: <http://www.bbc.com/culture/story/20180410-biblioburro-the-amazing-donkey-libraries-of-colombia>
- Bibliotecas de Madrid (s.f.). Bibliometro Puerta del Sur - Fotos del edificio. Recuperado de: [http://www.bibliotecasdemadrid.org/directorio\\_publicacion/118n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?idRegistro=1148&posicion=1&path=23&presentacion=pagina](http://www.bibliotecasdemadrid.org/directorio_publicacion/118n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?idRegistro=1148&posicion=1&path=23&presentacion=pagina)
- Bordali (2017). La biblioteca más grande Chile celebra 21 años: Bibliometro. Recuperado de: <https://www.radiozero.cl/podcasts/la-biblioteca-mas-grande-chile-celebra-21-anos-bibliometro/>
- Cognifit. (2019). *¿Qué es la percepción espacial?* Recuperado de <https://www.cognifit.com/es/habilidad-cognitiva/percepcion-espacial>
- Cruz García, L. E. (2014). *Metodología de Investigación*. Universidad Multitécnica Profesional. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/256599410/MET-INVESTIGACION-pdf>
- Dash, N. K., & Padhi, P. (2016) LSQA Scale: A Tool for Measuring Users' Perceptions of Service Quality in Libraries. *DESIDOC Journal of Library &*

*Information Technology*, 36(4). 181-194. Base de datos: Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text.

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en educación médica*, 2(7), 162-167, Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

Fundalectura (2013) *Paraderos Paralibros Paraparques*. Recuperado de <http://www.fundalectura.org/XXXXXindex.php?module=proyecto&ms=23>

Fundalectura (2019) *Biblioestaciones*. Recuperado de <http://fundalectura.org/bibloestaciones/>

Gallo-León, J. P. (2015) La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El profesional de la información*, 24(2), 87-93. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2015.mar.01/18801>

González, L. (2016) *Formación de usuarios. Servicios de extensión bibliotecaria*. Recuperado de <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/16Formacion-de-usuarios-Servicios-de-extension-bibliotecaria.pdf>

González, M. (2013). BANCS BIBLIOTECA. Passeig de Sant Joan (1930-1950's). Recuperado de: <http://barcelofilia.blogspot.com/2013/12/bancs-biblioteca-passeig-de-sant-joan.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Higher Education.

Interaction Design Foundation. (2019) *What is Visual Perception?* Recuperado de <https://www.interaction-design.org/literature/topics/visual-perception>

Jain, V., & Saraf, S. (2013) Empowering the poor with right to information and library services. *Library Review*, 62(1/2), 47–52. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00242531311328159>

- Kumar Rao, A., Rao, M., Kukdel Bhat, S. (2018). Perception of Semi-Professionals in using ICT in Manipal Academy of Higher Education Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 38(5), 369-374. Recuperado de <https://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/11191/6331>
- López Bedoya (2019). Hábitos de lectura en Medellín: tendencias y espacios. Recuperado de: <http://www.opcionhoy.com/Informes/Informe-Especial/Informeld/3779>
- Luria, A. R. (1984). *Sensación y percepción*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mañá, T. (2018). Biblioteques a l'aire lliure. Els bancs biblioteca del passeig de Sant Joan de Barcelona (1930). *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, (41). Recuperado de <http://bid.ub.edu/41/mana.htm>
- Martínez, R. D. (s.f.). Biblioburro: la increíble labor de un profesor colombiano. *Revista Veinte mundos*. Recuperado de <https://www.veintemundos.com/magazines/107-de/page/26/>
- Martí, J., & Muños, P. (2008). *Engagement marketing: una nueva publicidad para un marketing de compromiso*. Madrid, España: Pearson Education.
- Ministerio de Cultura de Colombia. (2018) Colombia, un país de lectores. En Autor, *Informe de gestión 8 años transformando vidas 2010-2018* (pp. 38-54). Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/sitios/descargas/IGMC%20Capitulo%202.pdf>
- Mugwisi, T., Velile Jiyane, G., C., & Fombad, M. (2016). Public libraries as facilitators of information services: A case study of selected libraries in KwaZulu-Natal. *Information Development*, 34(1), 31–43. Doi: 10.1177/0266666916672718.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. Revisión de políticas nacionales de educación: la educación en Colombia. [versión Adobe Digital Editions]. Recuperado de [https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-in-colombia\\_9789264250604-en](https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-in-colombia_9789264250604-en)

Presidencia de la República de Colombia. Secretaria de Transparencia. (2015). *ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública*. Recuperado de <http://www.anticorrupcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf>

Puliotti, M. I. (2012). *La percepción de los usuarios sobre las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Santa Fe y el cumplimiento de las Directrices IFLA/UNESCO* (Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, Universidad Nacional del Litoral). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/tesis/handle/11185/343>

Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá [Biblored]. (2018). *Un espacio para el encuentro en la velocidad de Transmilenio*. Recuperado de <https://www.biblored.gov.co/noticias/inauguracion-bibloestaciones>

Rey, G. (19 de abril de 2018). ¿Cómo ha cambiado la forma de leer de los colombianos? *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/cultura/musica-y-libros/analisis-de-la-encuesta-nacional-de-lectura-2017-que-revela-que-los-colombianos-leen-mas-206774>

Transmilenio (2013). Mapa general. Recuperado de: [https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146141/mapa\\_general/](https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/146141/mapa_general/)

Transmilenio. (2016a). *Estadísticas de oferta y demanda del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP - Junio 2016*. Recuperado de <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149349/estadisticas-de-oferta-y-demanda-del-sistema-integrado-de-transporte-pblico---sitp---junio-2016/>

Transmilenio.(2016b). *Estadísticas de oferta y demanda del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP - Julio 2016*. Recuperado de <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149285/estadisticas-de->

[oferta-y-demanda-del-sistema-integrado-de-transporte-pblico---sitp---julio-2016/](#)

- Torres Bohórquez, M. (2009). *Propuesta de plan de mercadeo para los PPP, Paraderos Paralibros Paraparques en Bogotá* (Trabajo de grado, Carrera en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Universidad de la Salle). Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/12685>
- Torres Carrasco, L. E. (2018). Hábitos de lectura, uso de internet y comprensión lectora. *Revista CEFAC*, 4(3), 1-7. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/326489500 Habitos de lectura a uso de internet y comprension lectora](https://www.researchgate.net/publication/326489500_Habitos_de_lectura_uso_de_internet_y_compreension_lectora)
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994) Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53, Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/747/74711353004/>
- Wei X. (2003) Digital Library Services: Perceptions and Expectations of User Communities and Librarians in a New Zealand Academic Library, *Australian Academic & Research Libraries*, 34(1), 56-70. doi: 10.1080/00048623.2003.10755218. Base de datos: Scopus.
- Wilson, C., Grizzle, A., Tuazon, R., Akyempong, K. y Cheung, C. (2011) Alfabetización Mediática e informacional: Curriculum para profesores. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000216099>