



Propuesta de extensión de servicios bibliotecarios con perspectiva de innovación

Cindy Vanessa Sepúlveda Tobón

Monografía presentada para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios de
Información

Directora

Claudia Giraldo Arredondo, Especialista (Esp) en Gestión del talento humano

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Especialización en Gerencia de Servicios de Información
Medellín, Antioquia, Colombia
2021

Cita	(Sepúlveda Tobón, 2021)
Referencia	Sepúlveda Tobón, C. V. (2021) <i>Propuesta de extensión de servicios bibliotecarios con perspectiva de innovación</i> [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Especialización en Gerencia de Servicios de Información, Cohorte VI.

Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad.

Centro de Investigaciones en Ciencia la Información (CICINF).



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao.

Jefe departamento: William Camilo García Morales.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

A mi madre Margot, mi padre Noé, mis hermanos Alejandra, Daniel, Valeria, William y toda mi familia, a mis amigos y seres queridos que me acompañaron, me apoyaron y estuvieron ahí cuando más los necesité a ustedes siempre los llevo en mi corazón.

A mi directora de monografía, docentes, compañeros de clase y todos los integrantes el equipo de posgrados de la EIB que estuvieron siempre en la mejor disposición para enriquecer y acompañar este proceso académico.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Planteamiento del problema	11
2. Objetivos	17
2.1 General	17
2.2 Específicos	17
3. Metodología	18
4. Marco teórico	20
4.1 Acercamiento contextual a los servicios de extensión en las bibliotecas públicas en Medellín	20
4.2 Innovar, reinventar o diversificar... ..	25
4.3 ¿Y los usuarios?	32
5. Análisis de experiencias exitosas	39
6. Estudios de usuarios	58
6.1 Encuesta	60
6.2 Caracterización territorial.....	61
6.3 Grupos focales.....	62
6.4 Mapeo colectivo	63
6.5 Conversaciones informales puerta a puerta.....	64
6.6 Conversatorios, eventos o reuniones.	65
7. Propuesta de servicios de extensión.....	67
7.1 Servicio para población infantil	69
7.2 Servicio para población Adultos cabeza de hogar	73

7.3 Servicio para población Adultos mayores.....78

7.4 Servicio para población Juvenil83

7.5 Recomendaciones finales para la implementación de los servicios87

8. Conclusión.....89

Referencias90

Anexos.....93

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Recursos Comunalab</i>	71
Tabla 2 <i>Recursos Bibliocreando SIL barrial</i>	76
Tabla 3 <i>Recursos Alfareros LEO</i>	80
Tabla 4 <i>Recursos #Infoeduca</i>	85

Siglas, acrónimos y abreviaturas

IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
BPP	Biblioteca Pública Piloto de Medellín
SBPM	Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín
BRI	Biblioteca Rural Itinerante
PPP	Paraderos Paralibros Paraparques
RNBP	Red Nacional de Bibliotecas Públicas
BNC	Biblioteca Nacional de Colombia
CERLALC	Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe
LEO	Lectura, Escritura y Oralidad

Resumen

Esta monografía nace a partir de la reflexión empírica sobre la realidad que surge en la pandemia por Covid 19 durante los años 2020 y 2021 la cual ha generado una coyuntura que ha visibilizado las desigualdades de acceso a la oferta bibliotecaria virtual y digital por parte de algunas poblaciones, dadas las brechas de conectividad y acceso a dispositivos; simultáneamente, Medellín tiene problemas adyacentes relacionados con barreras de acceso a los servicios bibliotecarios a pesar de la amplia oferta de bibliotecas públicas; mediante este ejercicio académico se establece el objetivo de generar una propuesta de servicios de extensión bibliotecaria, diseñada además con perspectiva de innovación centrada en el usuario, que permita hacer llegar la oferta a los habitantes de contextos vulnerables de Medellín. Para este fin se realizó una revisión documental, se presentaron herramientas para los estudios de usuarios y de comunidad, se analizaron experiencias exitosas de extensión bibliotecaria en Colombia y finalmente se formularon servicios para cuatro grupos poblacionales priorizados que son : Niños - Comunalab; Jóvenes #Infoeduca; Adultos cabeza de hogar – Bibliocreando SIL barrial y Adultos mayores – Alfareros LEO; esta propuesta se diseña en un marco general, flexible y adaptable, se espera que las bibliotecas públicas de Medellín estudien su implementación y la ajusten a sus dinámicas particulares; se deja la recomendación a las bibliotecas públicas de salir de sus sedes físicas y apostar por los servicios de extensión de forma programática y con enfoque de pertinencia territorial, para lograr generar un mayor impacto especialmente en comunidades desentendidas.

Palabras clave: Servicios de extensión bibliotecaria, Servicios bibliotecarios – Innovación, Contextos vulnerables -Servicios bibliotecarios, Bibliotecas Públicas Medellín- Servicios de extensión, Bibliotecas Públicas – Innovación, Innovación centrada en el usuario - Bibliotecas.

Abstract

This monograph was born from the empirical reflection on the reality that arose in the pandemic by Covid 19 during the years 2020 and 2021 it has generated a situation that has made visible the inequalities of access to the virtual and digital library offer in some communities due to, given the connectivity and device access gaps; simultaneously, Medellín has adjacent problems related to access barriers to library services despite the wide range of public libraries, through this academic exercise, the objective of generating a proposal for library outreach services is established, also designed with a perspective of user-centered innovation, which allows the offer to reach the inhabitants of vulnerable contexts of Medellín. For this purpose, a documentary review was carried out, tools for user and community studies were presented, successful experiences of library outreach in Colombia were analyzed, and finally, services were formulated for four prioritized population groups, which are: Children - Comunalab; Youth #Infoeduca; Adults head of household - Bibliocreando SIL barrial and older adults - Alfareros LEO; this proposal is designed in a general, flexible and adaptable framework, it is expected that the public libraries of Medellín consider its implementation and adjust it to their particular dynamics; it is recommended that public libraries leave their physical headquarters and focus on extension services in a programmatic manner with a territorial relevance approach, in order to generate a greater impact, especially in underserved communities.

Keywords: Library Extension Services, Library Services - Innovation, Vulnerable Contexts - Library Services, Medellin public libraries - Extension Services, Public Libraries - Innovation, User-centered Innovation - Libraries.

Introducción

La biblioteca pública desde sus inicios ha sido una institución cultural creada con el fin de democratizar el acceso a la información, la cultura y el conocimiento; el contexto actual marcado por cambios constantes, comunidades diversas y multiculturales, representa un reto que invita a las bibliotecas a indagar por nuevas formas de abarcar diferentes segmentos de población, además de diseñar servicios con perspectiva de inclusión; este ejercicio reflexivo se hace necesario además para asegurar su supervivencia en el tiempo y enmarcar su accionar de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales que exhortan a las instituciones públicas a pensarse en términos de inclusión y de pertinencia territorial aportando al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades impactadas.

En línea con lo anterior el presente ejercicio académico se realiza cómo un aporte para el caso específico de las comunidades ubicadas en contextos vulnerables de la ciudad de Medellín que actualmente tienen barreras de acceso a la oferta bibliotecaria, ya sea por asuntos de conectividad, distancia geográfica o desconocimiento; se busca ampliar la perspectiva de los servicios de extensión bibliotecaria concebidos tradicionalmente y ofrecer una propuesta de servicios de extensión con perspectiva de innovación centrada en el usuario, que sirva como un marco general en el abordaje de estos grupos poblacionales.

Para ese fin se realiza una revisión documental, se analizan experiencias exitosas de extensión bibliotecaria en Colombia y se brindan algunas herramientas para los estudios de usuarios y de comunidades que permitan el diseño de servicios pertinentes a las demandas y necesidades de los territorios, luego se postulan cuatro servicios, uno por cada grupo poblacional priorizado, los cuales fueron : niños, jóvenes, adultos cabeza de hogar y adultos mayores; finalmente se deja la reflexión a las bibliotecas públicas de enfocar sus programas y servicios más allá de sus sedes físicas y procurar incluir a las poblaciones desatendidas desde el diseño, estudio e implementación de su oferta.

1. Planteamiento del problema

Al realizar un análisis de la situación actual de contingencia sanitaria debido a la pandemia dada por el virus del Covid-19 y como consecuencia de la migración de la oferta bibliotecaria que se desarrollaba de manera presencial a una forma remota, se evidencia que se han propiciado dinámicas atípicas en el marco de los servicios tradicionalmente concebidos en las bibliotecas; al respecto la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas - IFLA- por sus siglas en inglés, en su informe “COVID-19 y el Sector Bibliotecario Global” menciona que:

Las bibliotecas de todo tipo alrededor del mundo están trabajando seriamente para brindar acceso a sus colecciones y servicios en forma remota, muchas veces dedicando tiempo y esfuerzos a la actualización de páginas web y sistemas informáticos para hacer frente a la demanda (IFLA,2020).

En el citado informe se recopilan, a grandes rasgos, las principales líneas para la prestación de servicios bibliotecarios de forma remota, que emplearon las bibliotecas participantes de una encuesta a lo largo del mundo, para enfrentar el reto de la emergencia sanitaria, en él se evidenció que la mayoría de acciones se vieron mediadas por el uso de las tecnologías; en este sentido, se puede agrupar la oferta remota de servicios y actividades mediante: transmisiones en vivo de actividades, charlas y talleres; podcast; digitalización de colecciones; fomento del e-book y ampliación de licencias de uso de recursos de información digital; elaboración de contenidos especializados para formadores y padres de familia (guías, tutoriales, recursos de aprendizaje); asociación con instituciones educativas, científicas y culturales; así como el sostenimiento de los clubes y grupos mediante encuentros virtuales, a través de plataformas de video llamada.

Es importante reconocer estos esfuerzos de las bibliotecas a nivel global por adaptarse a las nuevas circunstancias e intentar mantener su oferta de servicios y actividades; no obstante, a todas luces, la virtualidad en América Latina es un tema complejo que implica, sin duda alguna, nuevos retos que se suman al panorama mundial suscitado por la pandemia del Covid 19, además por las brechas de conectividad existentes en las diferentes poblaciones de la región. En este sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL-, en el informe “Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19” señala:

El uso de soluciones digitales para hacer frente al aislamiento que demanda la lucha contra el COVID-19 está exponiendo la brecha digital existente entre los países y a su interior, y sus consecuencias en términos de igualdad. [...] En la región, 67% de la población es usuaria de Internet, pero existen diferencias significativas tanto entre los países como en su interior, que obedecen al nivel socioeconómico y ubicación geográfica. La mayoría de los países registran una penetración de usuarios de Internet superior al 60% de la población del área urbana. En los países con mayor conectividad, la penetración en el área rural llega al 40% y/o 50% de la población, mientras que en los de menor desarrollo digital la penetración promedia el 10% de la población (p. 8, 2020).

Si se revisan los informes locales, el panorama no es menos esperanzador. En este sentido y como ejemplo de esto, en el Informe de calidad de vida Medellín 2016 – 2019, se explica que:

Existen barreras en materia de conectividad e infraestructura tecnológica para acceder a formación [...] según la Encuesta de Calidad de Vida 2019, las comunas Popular, Santa Cruz, Villa Hermosa y Manrique, eran las que tenían menor porcentaje de hogares con conexión a internet, con una conexión de aproximadamente la mitad de los hogares (frente a 93% y 88% de conectividad en El Poblado y Laureles-Estadio, respectivamente) (2019)

Estas cifras ponen en evidencia que la oferta de servicios remotos no logra abarcar a ciertas poblaciones, generalmente a las más vulnerables, como las que residen en los barrios que conforman las comunas citadas en el informe de calidad de vida de Medellín 2016-2019, y que como tal, deberían ser las más beneficiadas por el quehacer de la biblioteca pública, como lo plantea la IFLA y la Unesco al indicar que ésta debe: “*Proporcionar servicios y recursos en una variedad de medios que satisfagan las necesidades del público (IFLA, 2001) con igualdad de oportunidades para todos*” (Unesco, 1994).

Teniendo en cuenta esta realidad y la misión de la biblioteca pública, es menester plantear estrategias adicionales a la modalidad remota, que posibiliten la incorporación a la oferta bibliotecaria, de las poblaciones que tienen barreras de acceso a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento, por razones de conectividad, oportunidades de educación, formación continua, empleo y ocupación del tiempo libre, en el escenario de los contextos vulnerables de la ciudad, en este sentido se considera necesario plantear algunos acercamientos al abordaje de la categoría de vulnerabilidad social, por ejemplo, Figueiredo et.al (2017), quienes expresan:

La vulnerabilidad no es binaria, sino multidimensional y relacional; no es unitaria, siempre hay graduaciones; no es estable, muta constantemente a lo largo del tiempo; las personas no son vulnerables, sino que están vulnerables” (Camarotti; Kornblit, 2015, p. 217). Entendiendo a la vulnerabilidad como vulnerabilidades en proceso a partir de diferentes articulaciones entre lo individual y lo social, citan a Delor y Hubert (2000, p. 218) para proponer un abordaje en base a tres dimensiones interrelacionadas: a) trayectorias individuales; b) vínculos e interrelaciones; c) contextos socio-institucionales.

Básicamente enuncian, que es reduccionista asumir que la vulnerabilidad social se encuentra constituida exclusivamente por factores económicos y enumeran las categorías de desarrollo individual, capital relacional y contexto socio institucional como factores de incidencia, cuya interacción entre sí, repercute directamente en la vulnerabilidad social de un individuo o grupo. Para ampliar esta perspectiva, Busso, G. explica:

La noción de vulnerabilidad es entendida como una situación y un proceso multidimensional y multicausal, en la que confluyen simultáneamente la exposición a riesgos, la incapacidad de respuesta y adaptación de individuos, hogares o comunidades, los cuales pueden ser heridos, lesionados o dañados ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o internas que afectan su nivel de bienestar y el ejercicio de sus derechos. (2005)

Desde este acercamiento se denota como esta noción está estrechamente relacionada con las dimensiones de bienestar y ejercicio de los derechos básicos, así como, factores de riesgo externos e internos, que sitúan al individuo en un contexto de marginalidad frente a otros grupos; en este mismo sentido, diferentes autores asocian la vulnerabilidad social con la exclusión y aunque están ligados, el mencionado autor, aclara:

El enfoque de la exclusión social enfatiza en los procesos de debilitamiento y ruptura de los vínculos sociales que unen al individuo con la comunidad y la sociedad de referencia, dificultando o anulando la posibilidad del intercambio material y simbólico. El reverso de la exclusión es la integración social, y la exclusión también puede ser entendida como un gradiente extremo del nivel de integración que genera un sistema socioeconómico.¹

De esta manera enmarca el contexto de exclusión, ligado necesariamente al de integración, como agentes antagónicos y complementarios en la conceptualización de la sociedad. Avanzando en el contexto nacional, diversos autores han aportado al desarrollo teórico de esta categoría, como es el caso de Joan Manuel Madrid Hincapié quien en su artículo titulado “Persistencia de la vulnerabilidad social en Colombia: algunos apuntes para la reflexión” esboza una definición que se elabora con base a lo expuesto por los principales académicos que han trabajado sobre el tema:

La vulnerabilidad se relaciona con desigualdad de oportunidades y medios, además el acceso a la calidad de vida para la mayoría de los grupos sociales; lo que posibilita la aparición de otras problemáticas, entre ellas, la delincuencia, la prostitución, el trabajo infantil y que, a su vez, son la principal causa del conflicto violento.²

Dichos teóricos agregan a las dimensiones anteriormente expuestas, el conflicto violento, realidad estrechamente ligada al contexto nacional y de la ciudad de Medellín, al dar a entender que los factores de vulnerabilidad social, desencadenan en la violencia.

¹ *Ibíd.* p. 21.

² Parafraseo de lo expuesto por el autor p.6.

Justamente a nivel local, el informe de Calidad de vida del programa Medellín cómo vamos 2016 – 2019, indica que: “*Medellín sigue presentando condiciones estructurales de desigualdad que representan una barrera a la reducción sostenible de las condiciones de pobreza y vulnerabilidad.*” Las dimensiones señaladas son estructuradas bajo una categoría, en este caso la vulnerabilidad, seguida de diferentes variables de medición, a saber: Hacinamiento, Alimentación de los niños, Alimentación de los adultos, Número de niños, Número de mayores de 70 años, Mujer cabeza de hogar por estrato. Mediante ese análisis se llega a la conclusión que alerta sobre las condiciones estructurales de la ciudad, que presentan mayores barreras para la igualdad. En la actualización del citado informe al año 2020, se alude: “*Por efecto de las cuarentenas y restricciones a la movilidad que se llevaron adelante por la pandemia, la pobreza monetaria en Medellín y el Área metropolitana, se incrementó un 33%, mientras que en Colombia el incremento fue del 19%*”. En un apartado anterior se estableció que el menor ingreso, no es el único condicionante de la vulnerabilidad social, no obstante, es menester mencionar que la pandemia, ha sido uno de las causas que incrementan los niveles de pobreza e incide en el aumento de los factores de vulnerabilidad en la ciudad. Según el citado programa³ esta condición se encuentra concentrada en seis de las comunas con menores condiciones de vida, las cuáles son: Popular, Santa Cruz, Manrique, Doce de Octubre, Villa Hermosa y San Javier, en contraste con Laureles-Estadio y Poblado que siguen teniendo mejores niveles de calidad de vida.

En este orden de ideas, se entiende que la pandemia ha servido de trasfondo o detonante si se quiere, para hacer más visible la brecha social existente en Medellín, lo cual se constituye como una oportunidad para que las bibliotecas públicas aporten desde sus capacidades, a generar espacios de inclusión, sin dejar de reconocer los avances que se han tenido en esta materia. No obstante, como profesionales de la información, es relevante indagar por nuevas formas de integración de la biblioteca pública a las comunidades, mediante el diseño de servicios de extensión bibliotecaria con enfoque de innovación, como se establece en esta propuesta de trabajo de grado de la Especialización en Gerencia de Servicios de Información, donde éstas se proponen como escenarios pertinentes para desarrollar la propuesta.

Ahora bien, en esta misma línea se considera que los usuarios, ahora más que nunca, son la vida de la biblioteca y los actores que posibilitan la pervivencia de la institución bibliotecaria en el

³ A saber: Medellín cómo vamos.

tiempo, en consonancia con ello, se debe incrementar el uso de las metodologías y herramientas para el estudio de usuarios, o como mínimo, la caracterización de éstos, con el fin de generar mayor beneficio, impacto y pertinencia con los servicios ofertados ya que, como se concluye en un estudio sobre servicios innovadores en las bibliotecas públicas en Colombia:

Todo proceso de innovación y de gestión tecnológica en una biblioteca, ha de tener en cuenta el derecho de los ciudadanos al acceso a la información y al asesoramiento en su uso (Lopera-Lopera, 2004). Por lo tanto, es indispensable que los nuevos procesos, estrategias o servicios fortalezcan la inclusión y contribuyan a disminuir la brecha digital e informacional (Soto & Suescún, 2015).

Es importante en este punto mencionar la línea prospectiva que propone la IFLA, en la actualización de su último informe de tendencias, donde invita a fortalecer las estrategias en el acceso a la información, la educación, la privacidad, la participación cívica y la transformación tecnológica (IFLA, 2019). En este mismo sentido, se hace necesario el planteamiento de las siguientes tres categorías, las cuales son: formación ciudadana, cultura digital y acceso a la información, como focos de acción y direccionamiento de los servicios bibliotecarios en los próximos años, siendo esta última categoría en la cual se busca hacer énfasis en el presente proyecto de monografía, direccionada a los usuarios con barreras de acceso en el marco de los contextos de vulnerabilidad social.

En este orden de ideas se considera que la biblioteca pública debe pensarse en términos de aquellas personas que por su situación de vulnerabilidad, en el marco de la ciudad de Medellín, tienen barreras de acceso a la oferta bibliotecaria, y por ende a la información, la lectura, el conocimiento, las expresiones artísticas y la participación ciudadana; dado que su misionalidad debe ser entendida desde su dimensión social, es decir, que tiene que ver precisamente con potenciar a las comunidades, convirtiéndose en un agente facilitador para aminorar, en la medida de sus posibilidades, la condición de vulnerabilidad; de acuerdo con todo lo anteriormente expuesto, en el presente proyecto de monografía se propone el diseño de una estrategia de servicios de extensión en el ámbito de la biblioteca pública para generar escenarios de acceso a la información (por ende a la oferta bibliotecaria) a dichos usuarios.

2. Objetivos

2.1 General

Elaborar una propuesta, para que, a partir de ésta, las bibliotecas públicas de Medellín, diseñen una oferta de servicios de extensión bibliotecaria, que ayude a reducir la brecha existente, entre los usuarios que acceden y no acceden a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento, por razones de conectividad, oportunidades de educación, formación continua, empleo y ocupación del tiempo libre, con lo cual aumenta su situación de vulnerabilidad.

2.2 Específicos

- Diseñar estrategias para la implementación de servicios de extensión bibliotecaria en contextos vulnerables.
- Plantear alternativas para la realización de estudios de usuarios, como también su caracterización, que permitan identificar las necesidades de acceso a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento, oportunidades de educación, formación continua, empleo y ocupación del tiempo libre de jóvenes, niños, adultos mayores y personas cabeza de hogar, en contextos vulnerables, desde la biblioteca pública.
- Presentar la propuesta, derivada de este ejercicio académico, como producto a las bibliotecas públicas de la ciudad, para su estudio e implementación.

3. Metodología

El diseño metodológico de esta propuesta se basa en lo expuesto por María Eumelia Galeano en el libro “Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada” en este sentido, la autora menciona que:

Para la investigación cualitativa, la investigación documental no es una técnica de recolección y validación de información, sino que constituye una de sus estrategias, la cual cuenta con particularidades propias en el diseño del proyecto, la obtención de la información, el análisis y la interpretación; y como estrategia cualitativa, también combina diversas fuentes (primarias y secundarias). (2018)

A la vez integrará la técnica de análisis de experiencia, en específico:

Estudio de caso colectivo: el investigador puede estudiar conjuntamente un determinado número de casos, con poco o nulo interés en un caso particular, con la intención de indagar sobre un fenómeno, una población o una condición general. [...]Se seleccionan porque se piensa que su estudio conducirá a una mejor comprensión o teorización acerca del conjunto de casos analizados (2018)

El enfoque propuesto es cualitativo con estilo histórico hermenéutico, con alcance exploratorio y se desarrollará este estudio mediante las fases de:

- Revisión documental: revisión de la bibliografía referente a las categorías propuestas en el intervalo específico (2008 – 2020) ello porque en la exploración documental previa se ha encontrado que se han tratado estos temas con mayor profundidad desde el 2008 en adelante. (Ver Matriz estado del arte anexo 1)
- Análisis de experiencias: Se seleccionaron experiencias a nivel de Colombia en contextos similares al local, para indagar por la forma como las bibliotecas públicas han abordado los servicios de extensión bibliotecaria en contextos rurales y/o marginales, se realizó

entrevista abierta a cada uno de los líderes de los servicios, la información se recopiló en una ficha analítica (las entrevistas completas se presentan en los anexos 2,3 y 4).

- Consolidación de información: se analizaron los resultados de las fases anteriores para a partir de este punto desarrollar la propuesta de servicios de extensión.

4. Marco teórico

4.1 Acercamiento contextual a los servicios de extensión en las bibliotecas públicas en Medellín

En el marco del presente ejercicio académico, se definió la biblioteca pública como la institución idónea para desarrollar la propuesta, esta se aborda desde la perspectiva de la IFLA que menciona:

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información. Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. (IFLA/UNESCO,1994)

Las bibliotecas públicas de Medellín en particular, se contemplan como el escenario específico desde el cual implementar la estrategia de servicios de extensión bibliotecaria, por ello, se hace necesario realizar un recorrido histórico para ampliar el marco referencial desde el cuál se enuncia el planteamiento; en lo concerniente a la constitución de la biblioteca pública en Medellín, el estudio “La biblioteca pública en Medellín: un acercamiento a su contexto legal” (Jaramillo O. et.al. 2009) expone:

El primer antecedente legal para la creación de una biblioteca pública en Medellín lo constituye el Acuerdo 123 de 1921, por medio del cual se crea la Biblioteca Pública Municipal. Esta biblioteca comenzó a prestar servicios en el mismo año y tenía como propósito: El ennoblecimiento de las clases sociales por el estudio y la meditación sobre los vastos problemas del saber humano. La Institución de la Biblioteca Pública Municipal de Medellín me parece concebir la esperanza de que, en el porvenir no muy remoto, nuestro cabildo, cumpliendo en su más noble misión, dictará acuerdos sobre extensión educativa por medio de conferencias públicas que alejen a las clases proletarias de las sendas del vicio y les den las armas que necesitan para enfrentarse con éxito, en la lucha ennobecedora del progreso.

Posteriormente, un precedente importante de ciudad en materia de biblioteca pública, se da con el convenio realizado entre la UNESCO y el gobierno de Colombia, en 1952, para la creación de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina - BPP-. El Acuerdo estipulaba el funcionamiento de la biblioteca a cargo de un organismo nacional y la asesoría y apoyo financiero, por cinco años, a cargo de la UNESCO⁴, esta alianza se constituye como un punto de inflexión en lo que a biblioteca pública se refiere no sólo a nivel local sino nacional, dado que, se empiezan a integrar los componentes culturales en el devenir de la biblioteca pública y se sientan las bases para los servicios y programas que se ofertarán a lo largo de las siguientes décadas. Ampliando esta perspectiva en el citado estudio, se explica:

En la ciudad no solo existen bibliotecas públicas adscritas a entidades estatales, sino que también funcionan bibliotecas públicas adscritas a organismos privados que, en cumplimiento de una ley, desarrollan servicios sociales, como lo son las Cajas de Compensación Familiar, estas instituciones, sin ánimo de lucro, prestan servicios de seguridad social en Colombia, en cumplimiento de la Ley 21 de 1982 – Ley del Subsidio Familiar-. Esta ley considera a los servicios bibliotecarios públicos como una de las modalidades para la entrega del subsidio familiar a los trabajadores y sus familias. En el marco de esta Ley Comfama y Comfenalco, desarrollan servicios bibliotecarios públicos en la ciudad de Medellín y en algunos municipios del Departamento de Antioquia.

Se evidencia hasta aquí, que los principales actores en la construcción de biblioteca pública en la ciudad de Medellín han sido la BPP y las Cajas de Compensación Familiar y aunque sus puntos de partida son diferentes, han apuntado a un mismo objetivo y es posibilitar el acceso a la información y la cultura en la ciudad; finalmente en este punto, de acuerdo con el texto Revisión conceptual de la biblioteca pública (Jaramillo O. et.al. 2011) se concibe la biblioteca pública actual:

⁴ Parafraseo, *Ibíd.* p.109

La biblioteca pública es una institución de carácter social (incluye lo educativo, informativo y cultural) financiada y reglamentada por el Estado⁵, 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 construcción de relaciones y articulaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área.

Es relevante, luego de este breve paneo, hacer un reconocimiento de las bibliotecas y/o sistemas de bibliotecas públicas de la ciudad de Medellín en la actualidad, teniendo en cuenta el contexto histórico, las zonas de influencia y sus servicios principales. La Biblioteca Pública Piloto BPP, como ya se ha mencionado, fue fundada en 1952 gracias a un convenio celebrado entre la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO- y el gobierno de Colombia. Es una de las experiencias que se proyectaron como modelo de bibliotecas para poblaciones de escasos recursos en África, India y América Latina.

En la BPP se establecieron una serie de programas y de actividades para acercar a los lectores, y se descentralizaron las actividades, desde lo cual incluso, se puede decir que fueron pioneros en la implementación de servicios de extensión bibliotecaria creando los puestos bibliotecarios en empresas, hospitales, zonas comerciales, sitios de reclusión y, por supuesto, impulsando la estrategia de las cajas viajeras en escuelas y colegios. Además, comenzaron a funcionar las Filiales o bibliotecas satélites en otras zonas de la ciudad. Así, la BPP logró tener presencia en todos los rincones de Medellín. En la actualidad está conformada por la sede central, ubicada en el Barrio Carlos E. Restrepo y sus cuatro Filiales, ubicadas en zonas periféricas de la ciudad son: Biblioteca Filial Juan Zuleta Ferrer (Campo Valdés) Biblioteca Filial La Loma – San Javier, Biblioteca Filial San Antonio de Prado Biblioteca Filial Tren de Papel (Florencia). Las Bibliotecas Filiales son la presencia de La Piloto en los barrios de la ciudad.

⁵ La autora aclara que puede ser el Estado o la institución de la cual emane la biblioteca pública.

Adicionalmente la BPP es a la fecha la administradora del convenio para la prestación del servicio del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. El Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín -SBPM- tiene entre sus propósitos garantizar el libre acceso a la información, a la lectura, a la escritura, al conocimiento, al pensamiento y al disfrute de la cultura, de todos los ciudadanos, propiciando una participación activa en las diferentes etapas de la vida para aportar a la consolidación de una sociedad que reconoce sus condiciones socioculturales, interactúa con otras culturas, capaz de usar y generar información y conocimiento para transformar su vida y su entorno con espíritu participativo y democrático.

En el 2000 con el Decreto 151, se crea la Secretaría de Cultura Ciudadana, con ella pasan Las Bibliotecas Público Escolares a denominarse Bibliotecas Públicas y a depender de este despacho. En el 2006 mediante el Acuerdo 048 de 2006, se da origen al Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (SBPM), el mismo que incorpora la Biblioteca Pública Piloto para América Latina, como ente descentralizado del Municipio de Medellín, con la creación del SBPM se inicia también el ciclo de los primeros Parques Biblioteca. En el 2012 se crea la Subsecretaría de Lectura, Bibliotecas y Patrimonio con el Decreto 1364. El Sistema está conformado por 36 unidades de información, que están ubicadas en puntos estratégicos de 16 comunas y 5 corregimientos de la ciudad.

En cuanto a servicios de extensión bibliotecaria actualmente en el parque biblioteca Nororiental que no tiene sede física por lo que implementa todos sus servicios en exteriores, destacan las estrategias Biblioteca en Casa y Parque al Barrio, que consisten en servicios de extensión enfocados en acercar la oferta bibliotecaria a quienes no pueden desplazarse hasta la biblioteca; a nivel de SBPM, se realiza un programa de lectura en articulación con las cárceles Bellavista y Pedregal donde se trabajan acciones de lector escritura; también se implementa la estrategia Regalando palabras que consiste en desarrollar actividades de animación a la lectura en espacios no convencionales como parque, estaciones del metro, entre otros; finalmente algunas bibliotecas del sistema por su parte desarrollan actividades de lectura en hogares geriátricos, jardines infantiles y otros espacios de las comunidades en su zona de influencia.

Rebipoa, creada en el año de 1991, es una corporación sin ánimo de lucro y de servicio social, educativo, cultural y técnico, cuyo fin social es agrupar las bibliotecas populares y comunitarias, buscando su desarrollo e integración, con el ánimo de consolidar procesos formativos y cualificar la prestación de los servicios bibliotecarios que estas unidades de información ofrecen

en Medellín y el Departamento de Antioquia (Colombia). Son fines esenciales de la Red, el encuentro, la formación y la integración bibliotecaria. Desarrolla la actividad de extensión bibliotecaria Biblioteca Itinerante mediante la cual desarrolla actividades de animación a la lectura en lugares de encuentro en los barrios.

La Fundación Ratón de Biblioteca es una entidad sin ánimo de lucro fundada en 1984 en Medellín con el propósito de facilitar el acceso a los libros y a la lectura, y así contribuir a la formación de niños y jóvenes creativos, críticos, autónomos y comprometidos con la construcción de territorios de paz. Es una iniciativa liderada por un grupo de empresarios y académicos sensibles al grave problema de abandono de la niñez y la juventud de los barrios populares de Medellín que se dedicaron a promover acciones reparadoras desde la cultura y la educación y, al mismo tiempo, formar lectores desde el apoyo a pequeñas bibliotecas en las parroquias, escuelas y organizaciones comunales de los barrios populares. Actualmente cuenta con un Sistema de Bibliotecas Comunitarias conformado por 4 bibliotecas ubicadas en los barrios Villatina, El Raizal, Guadalupe y La Esperanza, dinamizado mediante un convenio de asociación entre la Fundación Familia, la Biblioteca Pública Piloto y la Fundación Ratón de Biblioteca. En cada una de estas sedes se desarrolla una amplia programación que permite llegar a todos los públicos de los barrios con actividades de promoción de lectura y escritura acordes con cada contexto.

La red de bibliotecas de Comfenalco, nace con la de Avenida La Playa que fue la primera biblioteca de la Red. Se creó en mayo de 1979 por solicitud de algunos representantes del Consejo Directivo de la Caja. Precisamente debe su nombre -Héctor González Mejía-, a un representante de los trabajadores, quien más abogó para que Comfenalco tuviera una biblioteca y comprara esta sede céntrica. Son varios los frentes de trabajo con los que la Red de Bibliotecas apunta a incrementar los niveles de educación, información y cultura, entre ellos el servicio de información local en cada una de las sucursales, conferencias especializadas, ciclos especiales de rock, concursos de video alternativo, talleres de escritores y entrevistas con escritores nacionales. Actualmente para la ciudad de Medellín la red cuenta con las siguientes sedes: Biblioteca pública centro occidental (comuna 13); Biblioteca pública Héctor González Mejía (La playa); Biblioteca Pública Comfenalco Castilla, Parque Biblioteca Belén (administrado conjuntamente con el SBPM) y la Casa de la Lectura Infantil, en comodato con el municipio de Medellín, desarrolla en el departamento de Antioquia la estrategia de Paraderos Paralibros Paraparques -PPP- de la cual se hablará en detalle como experiencia exitosa en otro apartado.

La red de bibliotecas de Comfama nace con la finalidad de garantizar un espacio para la formación de ciudadanos críticos y comprometidos, proporcionándoles el libre acceso a la información y el conocimiento disponible, mediante el uso de diversos formatos, medios y tecnologías para el desarrollo de procesos educativos, culturales, investigativos y de impacto social que permitan el diálogo entre los afiliados y la comunidad en general. En el marco de la Ley 789/02 y 115/93. Brindar a los ciudadanos productos y servicios que fomenten la lectura, la escritura, el uso de tecnologías y el tiempo libre. Actualmente presta los servicios de préstamo de material bibliográfico de manera presencial y a domicilio, actividades de animación a la lectura, talleres de creación literaria, programación cultural, laboratorios de creación y aprendizaje; en Medellín cuenta con las sedes de Aranjuez, Claustro Comfama San Ignacio (centro de la ciudad), Pedregal y Manrique; además opera el servicio de la red Bibliometro que presta servicios bibliotecarios en estaciones del Metro de Medellín. En cuanto a extensión bibliotecaria desarrolla la estrategia bibliobús que es una biblioteca móvil que recorre los territorios de Antioquia, urbanos y rurales, posibilitando el acercamiento y acceso a la información, fomentando el aprendizaje y transmitiendo la cultura de los pueblos antioqueños.

4.2 Innovar, reinventar o diversificar...

En los tiempos a los que asistimos, sin duda alguna, el término innovación se ha vuelto de uso común en la mayoría de esferas de la sociedad, la RAE la define con dos acepciones, la primera 'Acción y efecto de innovar' y la segunda 'Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado' por supuesto esta definición sucinta solo se enuncia como base para su posterior ampliación en el contexto bibliotecario, en aras de profundizar, se presenta la definición de Schumpeter (1960) que aunque es de hace muchos años y el concepto ha evolucionado sigue teniendo vigencia:

La innovación puede incluir la introducción de un producto nuevo y desconocido en el mercado, la introducción de una nueva forma de hacer un producto, la creación de un nuevo mercado, el uso de nuevos recursos o materias primas, o la introducción de nuevas estructuras y procedimientos en el mercado. Sobre la base de este concepto, existen tradicionalmente varias fuentes principales de innovación:

necesidades de nuevos clientes, una nueva forma de satisfacer viejas necesidades, o una nueva herramienta que satisfaga una vieja necesidad. (Citado por Wójcik, M., 2019)

Avanzando en esta línea, a continuación, se explorarán algunas apreciaciones sobre la innovación bibliotecaria, al respecto David Lankes menciona:

Se debería esperar de una biblioteca excelente que busque formas innovadoras de apoyar el aprendizaje. Una biblioteca excelente debe provocar y promover la conversación. Los bibliotecarios deben esperar que participes en esas conversaciones. Deben esperar que preguntéis por qué algo es parte de una biblioteca, y debe esperar que se les ocurra algo más que «marketing» o «mantenerse al día con lo que otras bibliotecas están haciendo». (2016)

Desde la postura del autor se considera muy importante anticiparse a las necesidades del usuario, involucrarlo en el que hacer de la biblioteca y dejar de verlo como sujeto pasivo de información; por ello, cuando menciona en la última parte prácticas como el marketing o el benchmarking entre bibliotecas, se puede leer que hacen parte de la diversificación de la visión bibliotecaria que se ha nutrido por otras áreas del saber, no obstante, la innovación bibliotecaria debe centrarse en generar circuitos de construcción de conocimientos y estrechar lazos de comunicación con el usuario en aras de entender sus necesidades y lo que espera de la biblioteca, para dar respuesta pertinente a esas demandas; siguiendo en esta línea, pero centrándose en el profesional de la información, quien es el agente primario que posibilita la innovación bibliotecaria, en el estudio “La biblioteca pública y las competencias del siglo XXI” se explica que:

[...] La prioridad es la competencia informacional donde los profesionales de la información, principalmente del sector de referencia, pasan a dar cursos frecuentes sobre normas técnicas, citas, investigación en grupo, referencias bibliográficas.... Deben enseñarse los caminos para evitar el plagio y profundizar los conocimientos para la formación del investigador, tales como la producción científica, la internacionalización y la construcción de la visibilidad. Por encima de todo

colaborar en la formación de lectores críticos, que no dependan del texto escrito, sino que colaboren agregando valor. (Suaidén, 2018)

Este autor exhorta al profesional de la información a ser un agente facilitador en la producción de conocimiento y de apostarle a generar usuarios autónomos, críticos e informados, lo que es en otras palabras un llamado, para el profesional actual a ir más allá, lo que requiere por parte de este, habilidades de enseñanza, capacidad de escucha, actitud de apertura, investigación y formación continua; de la mano de esta invitación, en cuanto a la innovación bibliotecaria el autor también asevera:

Para hacer frente a los desafíos de la sociedad del conocimiento la biblioteca tendrá que innovar permanentemente. Y los mayores desafíos son coordinar la transición de lo impreso a lo digital y, principalmente, construir usuarios productores de información y no más usuarios dependientes de la información. Estos dos factores serán vitales para la construcción de comunidades autosustentables y sociedades más justas.⁶

Hasta ahora según lo abordado por ambos autores, se puede inferir que la innovación bibliotecaria se comprende como un proceso que involucra un cambio de perspectiva frente a los usuarios, percibiéndolos como sujetos activos dentro de la generación de conocimiento y formándose en herramientas que les generen mayor autonomía y empoderamiento, también se plantea la alfabetización tanto en lectura crítica como en herramientas digitales, todo, para convertir a la biblioteca en un centro de generación de conocimiento y de apoyo al aprendizaje, la biblioteca innovadora se lee como aquella que se comunica efectivamente con sus usuarios, se pregunta por lo que esperan de ella y adapta su oferta a las necesidades de los mismos, para puntualizar, el estudio “How to design innovative information services at the library?” menciona entre sus conclusiones:

Al referir estas consideraciones [sobre innovación] al contexto de las bibliotecas, se puede concluir que la innovación en la biblioteca es toda acción emprendida por los bibliotecarios para mejorar la calidad de los servicios, ya sea proporcionando tipos

⁶ *Ibíd.* p.1139.

de servicios cualitativamente nuevos que antes eran desconocidos o no podían implementarse, o proporcionando los servicios bien conocidos de una manera nueva e interesante a nivel conceptual o con nuevas herramientas. (Wójcik, M. 2019)

En aras de profundizar en la conceptualización y llegados a este punto, es menester hacer una aproximación a la innovación aplicada a la tipología de biblioteca pertinente a este ejercicio académico que es la biblioteca pública y revisar algunas perspectivas sobre cómo se han dado estos procesos, en esta medida, a continuación, se revisarán los aportes de algunos autores en lo referente a la innovación de servicios bibliotecarios en la biblioteca pública, Gallo – León, en el artículo “Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia” concluye:

La gestión de la biblioteca pública sólo se puede entender si se centra en el usuario. Por ello la biblioteca debe innovar en función de la mejora de su oferta de servicios. – La tecnología será a menudo el motor o la base de la innovación, pero nunca será un fin en sí misma. – El sistema de gestión aplicado en la biblioteca es importante para fomentar la innovación, creando una organización en la que los flujos de información estén asentados, con unos procedimientos claros, una estructura flexible, y un liderazgo que promueva la creatividad. “El futuro inmediato de la innovación en las bibliotecas públicas puede pasar por la gestión participativa y la personalización de los servicios”– La orientación hacia el usuario no significa claudicar a todos sus deseos, sino que nuestras innovaciones deben buscar atender y anticiparse a las demandas de los ciudadanos, sean o no usuarios de las bibliotecas. (Gallo – León, 2008)

Este punto de vista se considera bastante interesante, ya que comporta un análisis de todos los factores implicados en la innovación bibliotecaria, desde los servicios orientados al usuario como apuesta innovadora, hasta ajustar los flujos de información en la organización, para posibilitar la generación de una cultura de innovación y así mismo hacer uso de la tecnología para la innovación, no hacer de esta la innovación en sí misma, este último enunciado se configura como otro ejemplo

de que la incorporación de tecnologías se constituye en una diversificación dentro de los servicios bibliotecarios, más no en una innovación per se, dado que, este proceso requiere de análisis detallados para configurar toda una cultura organizacional que le apueste a la innovación, tanto de los procesos internos, como de la oferta de actividades y servicios brindada a los usuarios, además de buscar la continuidad de esta cultura en el tiempo.

Siguiendo en esta línea, el estudio “La misión de las bibliotecas públicas en la nueva ecología informacional: una perspectiva hispanoamericana” adhiere a esta postura:

[...] El futuro de la biblioteca pública no pasa solo por dar publicidad a la marca y los servicios de las bibliotecas públicas aprovechando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Sobre todo, se trata de ofrecer un producto diferenciado para públicos segmentados con criterio; diferenciado, en primer lugar, frente a otros tipos de servicios de información y documentación emergentes, especialmente en el mundo digital, pero también frente a otras bibliotecas, que cuentan muchas veces con mayores recursos y que están extendiendo su público fuera de sus fronteras tradicionales gracias al acceso por Internet y las colecciones y servicios digitales. (Marco, 2007)

Nuevamente se argumenta que las tecnologías son importantes para la innovación, pero para hablar de innovación en la biblioteca pública, se deben diseñar servicios pertinentes, para lo cual es fundamental realizar o reforzar la aplicación los estudios de usuarios u otras herramientas que permitan segmentar públicos, conocer sus necesidades y expectativa para generar una oferta pertinente, que agregue valor a la biblioteca y la diferencie de otras instituciones que puedan tener ofertas similares.

Acercándonos al contexto colombiano, es menester la revisión del estudio “Servicios innovadores en las bibliotecas públicas de Colombia. Resultados de un estudio Delphi” ya que recopila las prácticas innovadoras en diferentes bibliotecas públicas del país, allí se menciona que, según los hallazgos del estudio “*Se encontraron cuatro grandes tendencias: fortalecimiento de las relaciones con la comunidad; convivencia entre libros, tecnología y usuarios; espacios para la creatividad y la comunicación y trabajo colaborativo y en red.*” Lo que da indicios de que aparentemente en el contexto nacional, también se vienen trabajando las mismas líneas propuestas

por los otros autores revisados, donde la biblioteca innovadora es la que centra su quehacer en los usuarios, en la comunidad, en convertirse en espacio de construcción de aprendizaje y diálogo comunitario, en fomentar la creación de redes y expandir sus relaciones con los actores del territorio, además de acercar los libros y la tecnología a los usuarios, finalmente en el mencionado estudio se concluye:

La innovación en las bibliotecas públicas es relativa. Lo que es innovador en un contexto específico puede no serlo en otro, ya que las necesidades y condiciones de las comunidades pueden ser diferentes. Esta relatividad de la innovación exige un proceso constante de análisis del contexto, de pensamiento creativo y un ambiente flexible, pero planeado y de gestión eficaz que genere cambios que permitan prestar más y mejores servicios para los usuarios reales y potenciales.⁷

A la luz de estas perspectivas se va dilucidando que un punto de coincidencia entre los teóricos referenciados coinciden en mencionar dos puntos fundamentales, y es que la innovación en las bibliotecas públicas es un proceso que requiere de estructuras organizacionales flexibles, que se adapten a los cambios del entorno y que la innovación debe centrarse en el usuario, en diseñar servicios que respondan a las necesidades detectadas y además en aportar un valor agregado a los procesos que se llevan a cabo en la unidad de información.

Ahora se considera importante exponer la postura de Roser Lozano Díaz, que se encarga de diferenciar muy bien entre qué es innovación y qué no lo es, sobre lo primero la define como:

La biblioteca pública es ante todo un servicio “finalista” orientado al ciudadano. Por tanto, innovar en este contexto no significa únicamente tener nuevas ideas o “inventar algo extraordinario” sino tener también la capacidad de poner en práctica con éxito aquello que se ha ideado de forma teórica. Y aún más, la verdadera innovación implica que lo que se ha implantado (con base tecnológica o no) sean productos, servicios o prácticas útiles para el ciudadano, que consigan la mejora de la calidad de los servicios, y de la imagen de la biblioteca. La capacidad de innovar

⁷ *Ibíd.* P. 779.

constituye un recurso intangible más de la biblioteca, al igual que sus recursos tangibles, y por tanto debe ser gestionado de una manera rigurosa y eficiente para potenciarla correctamente (2008)

Esta definición recoge todo lo que se ha venido analizando en el presente ejercicio y da cuenta de la integralidad que comporta un proceso de innovación, máxime cuando la biblioteca pública, es una institución que atiende a comunidades diversas, tanto desde el punto de vista demográfico cómo también desde sus necesidades de información; es clave en este punto, reconocer que la reinención responde a una acción inmediata frente a una necesidad manifiesta (como la virtualización de la oferta de servicios en época de la contingencia), y la diversificación por su parte, obedece a la integración de nuevas dinámicas, tecnologías o procesos, que facilitan el quehacer bibliotecario u ofrecen más alternativas a los usuarios (como la digitalización de colecciones, los software de gestión bibliográfica o los recursos de información digital). La innovación a la luz de este análisis, se entenderá como un proceso que involucra todos los agentes internos y externos de la biblioteca pública en aras de dar valor agregado a su oferta de servicios; diseñar herramientas de caracterización, segmentación de usuarios, dándoles voz y participación; expandir las fronteras relacionales y espaciales de la biblioteca buscando adelantarse y dar respuesta a las demandas de los usuarios reales y potenciales. Para concluir se revisará lo que, según el mencionado autor, no se constituye como innovación y erróneamente se asocia a esta:

Proyectos “fantasma”: pretenden innovar, pero en realidad están sobredimensionados. Se comunica públicamente la idea sin realizar un diagnóstico mínimo de la situación de la biblioteca pública, de los recursos que puede destinar al proyecto y sin valorar si podrá o no tener continuidad. Proyectos “secretos”: se diseñan en total secretismo, en despachos alejados de la dinámica diaria y de las necesidades de las bibliotecas públicas y sin contar con ellas en ninguna de las fases del diseño.

Proyectos “paracaidistas”: impuestos desde arriba y por conveniencia ajena a la biblioteca pública, y normalmente obligados por alguna directriz política, se ejecutan sin encajar en la dinámica de trabajo de la biblioteca.

Proyectos “útiles-inútiles”: es realmente una versión de los anteriores, pero que añadidamente se presentan a la biblioteca una vez ya diseñados bajo el paraguas-excusa de su utilidad, cuando realmente desde la óptica del centro se perciben como completamente inútiles.

El “copy-paste” de proyectos ajenos. La práctica del benchmarking con bibliotecas de referencia es siempre una fuente de inspiración para la innovación. [...] Pero cuando se analiza un proyecto, éste se ha de saber “descontextualizar” y analizar las reflexiones, teorías, metodologías, fases, justificaciones, etc., que le han permitido el éxito y posteriormente volver a “contextualizarlo” en la situación propia.

4.3 ¿Y los usuarios?

A lo largo de esta propuesta se ha venido hablando de los usuarios, ya que, de acuerdo con todo lo explicado es menester que las bibliotecas públicas (y en general) enfoquen su mirada y direccionen sus capacidades en aras de la satisfacción del usuario, mediante el diseño de servicios pertinentes y con valor agregado para los mismos; en las bibliotecas públicas por definición se habla de múltiples tipologías de usuarios, ya que, por su naturaleza pública abarca, o en teoría debería hacerlo, todos los grupos etarios y demográficos que habitan o cohabitan el territorio donde ejerce su influencia (barrio, vereda, corregimiento, municipio o comuna). En este orden de ideas, se puede hablar de primera infancia, niños, jóvenes, adultos y adultos mayores como los grupos etarios que se segmentan en las bibliotecas públicas. En términos demográficos esta segmentación se complejiza, pues, Colombia en general y Medellín en particular, se caracterizan por ser una sociedad pluricultural y pluriétnica donde convergen multiplicidad de grupos raciales, étnicos y minorías, cómo la población migrante nacional e internacional, sobre lo cual se profundizará más adelante.

El usuario de la información es el que acude a la biblioteca pública en aras de satisfacer sus necesidades de información puntual, las cuales pueden estar asociadas a un factor académico, de interés personal, del ámbito profesional o de formación continua, estas necesidades pueden ser satisfechas desde el acervo bibliográfico físico disponible en la biblioteca y también desde las herramientas tecnológicas y digitales que ofrezca como lo son el acceso a internet, acceso a equipos de cómputo, colecciones digitales, repositorios, cursos que se desarrollen en la biblioteca

relacionados con la necesidad de información del usuario, entre otros⁸. Por otra parte se categoriza al usuario lector que es quién acude a la biblioteca con una necesidad asociada a la lectura de textos literarios y que además participa en actividades de animación a la lectura como los son la hora del cuento, clubes de lectura, talleres de escritura, tertulias literarias, abuelos cuentacuentos y otros, o es un potencial usuario de estos espacios de formación de lectura, escritura y oralidad - LEO⁹.

Avanzando en esta línea temática, es relevante establecer lo que se entiende por usuario de la biblioteca pública; aunque hay muchas concepciones desde las diferentes corrientes teóricas, se ha optado por una conceptualización general, García-Gómez & Díaz-Grau, expresan:

Cuando se habla de usuarios, y siempre refiriéndonos a su actitud ante la información, podemos distinguir entre usuarios reales y usuarios potenciales. Los primeros son aquellos que habitualmente utilizan nuestros servicios, necesitan información y son conscientes de esa necesidad (utilizan información habitualmente), mientras los segundos son aquellos que pudiendo hacer uso de los mismos, no lo hacen ya que, aunque también necesitan información, no son conscientes de esa necesidad y no expresan sus necesidades. (2005)

En el caso de los usuario potenciales, actualmente en el medio académico desde el punto de vista comportamental, también se han definido como los no usuarios, que son categorizados como aquellas personas que no hacen uso de los servicios de la biblioteca, este no uso se debe a múltiples factores como desconocimiento, desinterés, imaginario preconcebido de la biblioteca (como que allí solo van estudiantes y gente del ámbito académico por ejemplo), lejanía de la sede física de la biblioteca y muchos otros; en este orden de ideas, se considera pertinente traer a colación la postura de Suaidén (1992) quién puntualiza: “*Generalmente, los no usuarios viven en comunidades alejadas de los centros urbanos y se enfrentan además con la falta de bibliotecas*

⁸ Construcción propia, basada en lo expuesto en: Núñez Paula I. A. (2011). usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. Revista Interamericana De Bibliotecología, 23(1-2), 107-121. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7926>

⁹ Construcción propia, basada en lo expuesto en: MARTOS GARCÍA, A. (2015). Las bibliotecas en la formación del hábito lector. Álabe, 12, 8-12. <https://bit.ly/3oEnhKt>

públicas, con los problemas económicos, culturales y educativos. Son las llamadas poblaciones marginadas.”

Ahora bien, en consonancia con lo expuesto en el planteamiento del problema, el foco de este ejercicio académico son los usuarios con barreras de acceso, ampliando este contexto, se han contemplado cómo se definen en el Modelo para proyectos bibliotecarios de inclusión social bibliotecas inclusivas:

Grupos en situación de vulnerabilidad o riesgo social. Se contempla como sujetos prototípicos a:

- Niños, adultos y familias en pobreza extrema o situación de calle
- Jóvenes en situación de farmacodependencia
- Personas privadas de libertad
- Personas desempleadas
- Comunidades indígenas (INELI,2018)

Precisando el público objeto, para efectos de este ejercicio académico, se entienden como usuarios con barreras de acceso aquellos usuarios que acceden y no acceden a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento; por razones de conectividad, oportunidades de educación, formación continua, empleo y ocupación del tiempo libre, en contextos vulnerables, en la ciudad de Medellín, entendidos cómo lo expresa Busso, G.:

La noción de vulnerabilidad incluye la exposición a riesgos sociales y naturales que pueden afectar negativamente ingresos, consumos y de otras dimensiones del bienestar material y no material de la población, como es el acceso a los servicios de salud, educación y protección social. La noción de vulnerabilidad remite a una “área gris” de riesgo que se ubica entre la integración plena y la exclusión total. (2005)¹⁰

Es claro, de acuerdo con lo mencionado hasta ahora, que la propuesta se dirige a aquellos usuarios que no pueden tener acceso a los servicios y la oferta bibliotecaria, esto desde el marco de

¹⁰ *Ibíd.* P.16.

la biblioteca pública y en el contexto de Medellín en particular. En cuanto a los usuarios con barreras de acceso por motivos de conectividad o falta de dispositivos se ha hecho relevante el término de brecha digital como factor subyacente, sobre todo en los países en vías de desarrollo para la exclusión de los ciudadanos de las zonas donde se concentran la pobreza y la falta de atención estatal, al respecto Cristian Berrio, citando a Adorno & Horkheimer, manifiesta que:

[...] No solo hay un alto porcentaje de la población sin acceso a computadores e infraestructura (Tabla 1), sino que aquellos que sí tienen acceso, asumen un rol pasivo frente a la información, y dada la baja calidad de la educación recibida, Internet se torna un sistema invasivo, jugando el rol alienador que se le ha imputado a los mass media. (2002)

Esta apreciación expuesta por el autor, pone de manifiesto no sólo el llamado a incluir esta población excluida del acceso a Internet y dispositivos, sino también, la necesidad de alfabetizar informacionalmente a los usuarios, para poder generar una cultura digital que propicie dinámicas de creación de conocimiento, empoderamiento ciudadano y ética de la información.

Para abordar este segmento de usuarios, directrices nacionales e internacionales exhortan a las bibliotecas a prestar atención a los usuarios con barreras de acceso (IFLA,1994.2001.2009.) mediante los servicios de extensión bibliotecaria, estos, según un blog especializado: *Engloban una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para tratar de eliminar o mitigar las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales o de cualquier naturaleza que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de ciertos grupos de población*¹¹. Ampliando la perspectiva la Guía para prestar el servicio de extensión bibliotecaria en las bibliotecas públicas de la Biblioteca Nacional de Colombia enuncia al respecto:

La ley de bibliotecas públicas 1379 del 2010 ha definido diez servicios bibliotecarios, dentro de estos se encuentra el servicio de extensión a la comunidad o servicio de extensión bibliotecaria, el cual busca atender a la población que por

¹¹ Parfraseo de lo expuesto en: Marquina (2020) 5 estupendos servicios de extensión bibliotecaria de la Biblioteca Pública Brooklyn que quizás no conocías. Publicado Abril 2020 Blog [Julianmarquina.es] <https://bit.ly/3EELIwJ>

distintos motivos le es imposible acercarse a la biblioteca, parte de esa población son los centros de atención hospitalaria, cárceles, hogares de paso, hogares geriátricos, población rural, entre otros, el servicio de extensión se desarrolla a través de estrategias que incluyen actividades de promoción de lectura, escritura, cultural y préstamo de algunos servicios bibliotecarios. (2016)

Los servicios de extensión bibliotecaria, han sido tradicionalmente los diseñados para abarcar a la población que por diferentes motivos no tiene acceso a la biblioteca, éstas en ocasiones le apuestan a planear y visualizarse desde su capacidad instalada en términos de operatividad en sede, omitiendo involuntariamente, una línea de trabajo enfocada en servicios de extensión ello por supuesto obedece a múltiples causas, entre ellas que en algunas bibliotecas públicas y comunitarias existen problemas subyacentes de falta de recursos y de personal para atender esta oferta, no obstante, el autor Gómez, H. invita a pensar que:

En realidad, no hay unos servicios “normales” frente a otros, pues la gestión bibliotecaria vigente tiende a, tras estudiar a los usuarios de la comunidad a los que se debe dirigir, segmentarlos para atenderles adaptándose a sus necesidades reales desde un contexto social común a todos, y unas aspiraciones de desarrollo humano comunes. (2007)

Desde esta perspectiva se hace evidente el llamado a considerar no solo la estrategia de extensión bibliotecaria perse, si no a realizar una gestión pertinente a las necesidades del usuario, para lo cual el autor culmina arguyendo que: *“Actualmente, englobaríamos en la extensión bibliotecaria todas las actuaciones para tratar de eliminar o mitigar las barreras económicas, sociales o culturales que impiden o dificultan el acceso a la información de ciertos grupos de población.”*

En este horizonte contextual otro factor relevante en lo referente a la inclusión lo constituye la población migrante, Medellín, como ciudad capital tiene altos índices de migración interna y externa lo que suma otro factor a tener en cuenta, al momento de diseñar el servicio de extensión, ya que al buscar la inclusión de los usuarios con barreras de acceso, se debe considerar también esta variable, dado que, los ciudadanos extranjeros al no estar nacionalizados virtualmente están

por fuera de los derechos que da la constitución nacional, no tienen acceso al empleo formal, el sistema de salud, programas gubernamentales, entre otros, a su vez la población migrante interna generalmente se conforma por comunidades desplazadas por la violencia que se recrudece al interior del país en zonas como el chocó, el Cauca, Nariño, entre otras, condición que los obliga a enfrentarse a la vida en la ciudad donde pueden ser propensos a encontrarse en condiciones de vulnerabilidad social, sobre esto la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas IFLA, apunta:

Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente más desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas (IFLA, 2009)

Así pues, con las posturas presentadas tanto por estudios, como por directrices de carácter nacional e internacional se hace relevante que la biblioteca pública, se proyecte como un canal de inclusión de la población con barreras de acceso a la oferta de servicios bibliotecarios, que se analice también su social para posibilitar la democratización del acceso al conocimiento, la información y la cultura a todas las esferas de la sociedad. En este sentido y para concluir, se considera pertinente el punto de vista de Sánchez-García & Yubero, quienes explican:

Es importante programar actuaciones específicas que tengan como objetivo la inserción social y cultural de colectivos vulnerables. Siguiendo las directrices internacionales (IFLA, 1998a; 1998b; 2000; 2001; 2002; 2007; 2012), en los últimos años muchas bibliotecas han dirigido importantes esfuerzos hacia colectivos en riesgo de exclusión, aunque en la mayoría de los casos se han llevado a cabo de forma excepcional o temporal, a través de proyectos y actividades aisladas o estacionales. (2015)

Mediante la reflexión propuesta por los autores, es relevante generar conciencia de la necesidad de fortalecer los servicios de extensión bibliotecaria en el escenario de la biblioteca pública, en aras de lograr mejor impacto a través del diseño de servicios de extensión pertinentes hacia las comunidades y de este modo dar cumplimiento a la función social de la biblioteca como agente democratizador.

5. Análisis de experiencias exitosas

Cómo parte de este ejercicio académico se considera importante realizar un análisis de algunas experiencias exitosas en relación al desarrollo de servicios de extensión bibliotecaria en entornos rurales y/o marginales de Colombia; esto, con el fin de dar a conocer cómo algunas bibliotecas y corporaciones han abordado la problemática de comunidades desatendidas o alejadas y han construido en primera instancia un canal para posibilitar el acceso a los libros y al desarrollo de habilidades LEO, y por otra parte han sabido leer las necesidades del territorio, proyectando estrategias pertinentes con el grupo poblacional que se desea impactar; para este fin, se presentarán 3 casos: uno seleccionado del banco de proyectos ganadores de Programa Iberoamericano de Bibliotecas Públicas, IBERBIBLIOTECAS, y que en la actualidad sigue en ejecución; uno de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia y una Biblioteca Rural Itinerante implementada por la biblioteca pública del municipio Toca del Departamento de Boyacá.

Los criterios a tener en cuenta para esta elección fueron:

- Que la experiencia se desarrolle mediante una estrategia de servicios de extensión bibliotecaria.
- Que el servicio se llevará a cabo desde una biblioteca pública/popular/comunitaria.
- Que se contemplaran como beneficiarios de los servicios a comunidades rurales y/o marginales (en el caso de las ciudades), que por esta condición pueden encontrarse en estado de vulnerabilidad social o riesgo de exclusión.
- Que fuera una experiencia vigente, es decir que se siga desarrollando.
- Que se ejecutará en Colombia y en contextos de población en situación de vulnerabilidad.

Título: *Esquinas de Lectura Infantil*

Entidad: *Corporación Biblioghetto, Cali, Colombia. (2019)*

Líder entrevistado: *Gustavo Andrés Gutierrez Toro*

Director y Fundador Corporación Biblioghetto.

Acotaciones:

- *Los objetivos, descripción y justificación fueron tomados del sitio web del banco de proyectos de la convocatoria de IBERBIBLIOTECAS de la cual salieron seleccionados en el 2019.*
- *Se realizó una entrevista con el líder de la corporación en la cual se contextualiza el desarrollo de la experiencia en la actualidad.*
- *Se realiza un análisis final de la experiencia con base en toda la información y la entrevista.*

Objetivos

General

Crear espacios de participación comunitaria alrededor de la lectura y los libros, mediante la transformación con color de esquinas urbanas ubicadas en sectores vulnerables, para garantizar el hábito lector de sus habitantes.

Específicos

- *Combatir el analfabetismo en sectores vulnerables de la ciudad.*
- *Generar el gusto por la lectura en entornos difíciles.*
- *Aportar a la transformación social desde la pintura de las esquinas y su cambio.*
- *Propiciar el encuentro comunitario en las esquinas.*
- *Aplicar una metodología de trabajo semanal en estas esquinas.*
- *Motivar el acceso a las bibliotecas públicas y populares.*
- *Evitar o desplazar el accionar de las pandillas.*
- *Invitar a los jóvenes en situación de vulnerabilidad a los programas de la biblioteca.*

Justificación	<p>Los contextos vulnerables de las principales ciudades latinoamericanas son una mezcla de necesidad y analfabetismo donde reina la ilegalidad y un mundo que tiene una cercanía con la muerte. Allí en esos barrios, favelas o barriadas el libro juega un papel determinante, aunque pocos lo sepan. Es allí donde el texto debe cobrar el poder sanador y regocijador de crear un mundo del cual las personas puedan aferrarse. Normalmente las esquinas de barrio son lugares donde podemos encontrar violencia, drogas, consumo, miedo, delincuencia y por supuesto, mucha juventud sin un proyecto de vida claro y definido, son almas que se apoderan de la realidad de miles de habitantes, que en últimas creen que la vida es una vida llena de miedo, de rejas, de puertas y de soledades. Todo lo contrario, nuestro proyecto pretende construir y facilitar una oportunidad diferente para que esas vidas puedan aferrarse al otro y encontrar en la fraternidad y la convivencia el poder ciudadano que se ha perdido por múltiples causas. Transformar esquinas grises, tenebrosas y pobres en Esquinas de Lectura Infantil posibilita que la comunidad se encuentre alrededor del pensamiento, del conocimiento, permite que los habitantes comprendan la importancia de la lectura, de la participación, del empoderamiento ciudadano.</p>
Descripción	<p>Las Esquinas de Lectura Infantil son un proyecto de la Corporación Biblioghetto que nace del trabajo desarrollado en la Biblioteca Popular Biblioghetto y consiste en fusionar la promoción de lectura en espacios no convencionales (entiéndase en este caso espacios no convencionales como la calle, la esquina, el asentamiento humano, parques, zonas en conflicto de barrios populares, fronteras invisibles entre otros) con el grafiti y el encuentro comunitario. De esa sinergia urbana nace la iniciativa, que en su primera fase el objetivo es identificar una esquina de barrio donde normalmente se dan cita jóvenes en contextos vulnerables y que acuden al encuentro para delinquir, consumir o generar temor en la comunidad. Normalmente estas esquinas que se identifican son los lugares donde tienen asiento las pandillas y que no</p>

	<p>generan confianza para los niños y niñas y los padres de familia. Acto seguido se interviene la esquina con participación de la comunidad, líderes y docentes mediante la pintada de un grafiti con diseños llamativos y colores vivos con frases que inviten al goce de la lectura y los libros. Luego de terminado el mural se deja un espacio de un metro cuadrado donde se va disponer de un libro infantil ilustrado. Ya esa esquina se ha recuperado del temor y lo que se encontrará la comunidad será un libro en la esquina de su barrio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cada sábado se realiza una jornada de Biblioghetto para los niños y niñas del entorno y se cambia el título del mismo.</p>
Análisis de experiencia	<p>Es una experiencia muy interesante ya que combina dos elementos importantes contemplados en esta propuesta, pues, por una parte está el contexto donde se desarrolla el proyecto que son los barrios marginales de la ciudad de Cali, dichos barrios fueron seleccionados de acuerdo a los que tenían mayor índice de violencia y vulnerabilidad en la ciudad, el proyecto se ejecuta específicamente en las esquinas de dichos barrios, donde se configuran las fronteras invisibles y lugares de venta y consumo de estupefacientes. Por otra parte, el proyecto contempla al igual que la presente propuesta los servicios de extensión bibliotecaria como una estrategia para hacer llegar la oferta bibliotecaria a las poblaciones que tienen dificultades para acceder a las bibliotecas de manera presencial.</p> <p>El proyecto busca generar un espacio de acceso a la lectura y la cultura en estos escenarios y también empoderar a los líderes comunitarios, además de involucrar a ONGs, actores sociales y culturales y a la misma comunidad para apropiarse del proyecto y velar por el cuidado de los puestos ubicados en las esquinas y ser replicadores de la propuesta. La metodología que contempla es la de hacer una intervención en la esquina seleccionada mediante una limpieza y pintura con grafiti se acondiciona el espacio con decoración y lecturas seleccionadas luego se inaugura la esquina, se realiza una activación mediante</p>

	<p>actividades de lectura guiada por promotores de lectura y recreacionistas, también se dejan espacios de lectura libre y se cambian los libros escogidos en cada jornada que se ejecuta quincenalmente.</p> <p>Biblioghetto es una corporación cuya misión se centra precisamente en la promoción de lectura en contextos urbanos no convencionales, como esquinas, calles, parques, asentamientos, entre otros, de los sectores populares de la capital del Valle del Cauca. Esta iniciativa ha sido el resultado de un proceso de autogestión de origen popular, por ello se evidencia que cualquier organización que centre sus capacidades y potencialidades en estructurar una propuesta puede presentar la iniciativa en forma de proyecto y gestionar los recursos para la implementación de la misma.</p>
Análisis de entrevista	<p>En entrevista con el director y fundador de la corporación, se formularon preguntas orientadoras abiertas que dieran más detalles sobre la ejecución, componente de relacionamiento, impacto y continuidad del proyecto. Gustavo Andrés Gutierrez Toro, explica que la iniciativa nació de un piloto aplicado en la primera esquina seleccionada en el barrio Petecuy, donde la corporación venía desarrollando actividades de lectura y evidenciaron la violencia y consumo de estupefacientes en estos lugares, por lo que pensaron en una intervención más pertinente en los territorios, de ahí la idea de intervenir la esquina con una toma artística y cultural. El proyecto con IBERBIBLIOTECAS permitió expandir la propuesta a diez esquinas más.</p> <p>El relacionamiento partió del reconocimiento que tiene la corporación del territorio por lo que tanto los actores como las autoridades han respetado su labor, además que han servido de eje para a través del proyecto bibliotecario articular otras organizaciones al territorio como la Organización Internacional para las Migraciones OIM y la agencia colombiana para la integración que a través del proyecto Mambrú no va a la guerra por medio del cual aportaron a</p>

concienciar del riesgo de reclutamiento a los niños por parte de grupos armados del sector.

En cuanto a los principales logros se enuncian el empoderamiento de la comunidad con las esquinas, la continuidad en el proceso de los niños que hoy en día son jóvenes que apoyan a la corporación y replican la propuesta en sus sectores, el apoyo y cariño de la comunidad, el desplazamiento de los escenarios de plazas de vicio y epicentro de enfrentamientos debido a la recuperación de las esquinas y la baja en el índice de violencia en la mayoría de las áreas intervenidas y el haber construido en conjunto con la comunidad lo que ha permitido la continuidad del proceso, el reconocimiento de medios como Semana Rural y otros del proceso con esquinas de la lectura infantil y del quehacer de la corporación en general.

En cuanto a la continuidad del proceso, las comunidades han acogido las esquinas como lugares de encuentro para bingos, actividades artísticas y zona de esparcimiento para grandes y chicos, la ejecución del proyecto con IBERBIBLIOTECAS estaba sujeta a unos tiempos y luego de eso se han seguido haciendo activaciones en 6 de las 10 esquinas las 4 restantes se operaban bajo articulación con líderes de las zonas y han perdido continuidad, pero se han mantenido como espacios territoriales de encuentro y esparcimiento lo que sin duda le quita legitimidad a los actores armados en el territorio, además la corporación actualmente opera los comedores infantiles nocturnos donde articulan actividades lectura, cine y artes plásticas para seguir incentivando la cultura en la comunidad y se tienen proyectado un proyecto de turismo comunitario de recorrido por las esquinas y la memoria histórica de los territorios donde se ubican (según el entrevistado al estilo del grafitour)

Entrevista completa [aquí](#)

Grabación de la entrevista [aquí](#)

Fuente: Elaboración propia

Título: *Biblioteca Rural Itinerante, vereda Tuaneca, municipio de Toca, Boyacá.*

Entidad: *Biblioteca Rural Itinerante, vereda Tuaneca, municipio de Toca, Boyacá. Programa Nacional de Bibliotecas Rurales Itinerantes (PNBRI)*

Líder entrevistado: *Armando González Gutiérrez, Rector Institución Educativa Camilo Torres, Vereda Tuaneca, Líder Biblioteca Rural Itinerante de Tuaneca.*

Acotaciones:

- *El Programa Nacional de Bibliotecas Rurales Itinerantes, es una iniciativa de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia (RNBP) que busca que las bibliotecas públicas en los municipios, extiendan sus servicios a las poblaciones rurales, para ello se realiza una convocatoria donde las bibliotecas interesadas postulan su proyecto y se ven beneficiadas con dotación bibliográfica y de material especializado para el trabajo en territorio.*
- *Se toma como experiencia puntual para el ejercicio la de la Biblioteca Rural Itinerante de Tuaneca.*
- *Los objetivos, descripción y justificación fueron brindados por el líder del proceso en el territorio.*
- *Se realizó una entrevista con el líder del proceso en el territorio en la cual se contextualiza el desarrollo de la experiencia en la actualidad.*
- *Se realiza un análisis final de la experiencia con base en toda la información y la entrevista.*

Objetivos

General:

Impulsar el desarrollo del territorio y su comunidad a través de la lectura y los procesos de inversión productiva en la vereda Tuaneca, municipio de Toca, Boyacá.

	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Fortalecer la gestión académica a partir del análisis de los procesos curriculares que favorezcan la formulación del proyecto pedagógico productivo.2. Diseñar una propuesta de mejora para la gestión directiva a partir del análisis y resignificación del Proyecto Educativo Institucional PEI.3. Elaborar propuesta de mejora a la gestión comunitaria mediante el fortalecimiento y reestructuración de manual de convivencia y las normas de conducta.
Justificación	<p>En la comunidad, se ha venido desarrollando un proyecto en torno a las huertas escolares con el fin de propiciar el aprendizaje significativo y el desarrollo de habilidades en las personas del territorio. Esta estrategia ha permitido de cierta manera adaptarse a los diferentes estilos y ritmos de aprendizaje, teniendo en cuenta la diversidad que hay en el contexto y sensibilizando a la comunidad en general para contribuir al cuidado del medio ambiente, mejorar la seguridad alimentaria y generar auto-sostenibilidad.</p> <p>Al darnos cuenta que salimos favorecidos para el proyecto bibliotecario rural itinerante, inmediatamente se pensó en integrarlo con el proyecto anteriormente mencionado, debido a que ya hay un acercamiento con la comunidad bastante amplio. Es así, que la primera estrategia acordada en los diferentes encuentros virtuales con la Tutora Departamental [de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas], se decidió diseñar un formato denominado “Recetario familiar Sabores de mi tierra” el cual vincula el proceso que se ha realizado en torno a las huertas escolares junto con actividades de lectura y escritura.</p> <p>Lo que se pretende con esta primera idea es dar a conocer el proceso que se va a implementar en la vereda sobre la “Biblioteca Rural Itinerante por los</p>

	<p>camino del saber” y acercarnos a las diferentes reflexiones que surgirán por parte de la comunidad y así identificar actores sociales que quieran involucrarse a este proyecto (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores) se busca que ellos se apropien de este proceso y tengan presente que este proyecto bibliotecario rural facilitará el acceso a la información, la educación, el conocimiento y el desarrollo del territorio.</p>
<p>Descripción</p>	<p>El Programa Nacional de Bibliotecas Itinerantes tiene como objetivo movilizar procesos comunitarios en las zonas rurales del país, a través del acceso a información y creación de contenidos locales y la promoción de la oralidad y la cultura escrita, agenciados por liderazgos comunitarios, que potencien la construcción del tejido y el capital social y la identidad cultural.</p> <p>Es por esto que se piensa que el proyecto bibliotecario rural será un puente para la búsqueda del reconocimiento del territorio y apoyo por parte de la comunidad en el desarrollo de las estrategias y/o actividades. Un ejemplo de ello sería incluir a jóvenes que necesiten prestar el servicio social estudiantil, mujeres cabezas de hogar, adultos mayores, maestros, así como entidades de índole comunitario (Junta de acción comunal, Alcaldía, escuelas) entre otros. Un elemento primordial a la hora de articular la comunidad con el proyecto bibliotecario rural, es la relación que se establece con las diferentes personas del territorio y el conocimiento que ellos tienen sobre este. De ahí la labor de los mediadores de pasar la voz a los habitantes del territorio y establecer canales efectivos de comunicación (voz a voz, WhatsApp, telefónico, volantes etc.) con el fin de lograr un vínculo social que nos permita hacer de este proceso un lugar de encuentro e interacción social.</p> <p>Las actividades que propone implementar este proyecto bibliotecario rural son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblihuerta Rural Itinerante Tuaneca

	<ul style="list-style-type: none">• Taller de creación de libros artesanales• Intercambio de saberes• Cine foros• Extensión bibliotecaria• Recorridos narrados• Muestras agropecuarias y gastronómicas
Análisis de experiencia	<p>Está experiencia -BRI- es un buen ejemplo de cómo llevar los servicios bibliotecarios más allá de las fronteras espaciales de la biblioteca, dado que, combina elementos constituyendo una formulación que vincula los actores educativos, culturales, económicos y políticos del territorio, la base para este análisis se hace en primera medida al conocer que es un programa que propone: pensar una biblioteca con su comunidad antes de ser creada, esto es un factor diferencial, porque, posibilita que ésta realmente responda a lo que la comunidad necesita y espera de ella y que su apropiación social, por ende, sea más efectiva. Así se genera una dinámica de participación comunitaria y la biblioteca, a su vez, se hace más visible y más cercana a la comunidad, en esta línea para dar voz a la comunidad y visibilizar el programa BRI en los territorios utilizan la metodología de diagnóstico participativo, liderado por agentes de la comunidad, el cual se realiza para identificar conocimientos, saberes y memorias locales, también, apoyan este enfoque mediante la aplicación de la metodología de cartografía social con la comunidad; estos ejercicios permiten identificar las potencialidades y desafíos del entorno, los actores visibles para la comunidad y además conocer qué se concibe cómo biblioteca desde el territorio, para precisamente convertirse en un aliado en la solución de las problemáticas locales.</p>

Una línea dentro de la propuesta que se considera importante resaltar es la de implementar espacios de encuentro y conversación entre los miembros de la comunidad, incluyendo las instituciones del territorio lo que permite generar escenarios para compartir relatos, memorias y saberes rescatando la tradición oral del territorio, este eje se complementa con una estrategia de identificación y articulación de los medios de comunicación locales (emisoras, periódicos, ferias y fiestas, mercados, etc.) para de esta manera lograr sistematizar y dar a conocer el programa y sus productos en las zonas impactadas.

Este programa, ha sido diseñado - como ya se ha precisado- con un enfoque territorial, por ello, se evidencia como una estrategia que se traza por dos frentes, por un lado es una extensión de la biblioteca pública municipal ya que ofrece algunos servicios bibliotecarios básicos, por otro lado, reúne las necesidades, particularidades y problemáticas que cada territorio ha priorizado en el proceso de diagnóstico, con estos insumos, que brinda la población de cada corregimiento, se construye un programa bibliotecario orientado a crear procesos, productos o servicios que satisfagan las necesidades sociales, culturales o informativas de la comunidad; en cuanto al enfoque territorial y diferencial del programa, se busca también movilizar liderazgos comunitarios con poblaciones priorizadas por el programa como los jóvenes y las mujeres rurales.

Otro factor demasiado relevante para el análisis de esta propuesta, es el hecho de que el programa se dé mediante la iniciativa de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia -RNBC- ya que la formulación de la propuesta es sólida y busca sentar las bases en los territorios para la apropiación y continuidad del proceso, para ello se dotan los territorios con kits de metodologías, kits de producción de contenidos locales, bitácora y dotación de colección bibliográfica con enfoque rural, cada biblioteca pública municipal y la comunidad rural mediante los actores educativos, culturales y

	<p>comunitarios del territorio se convierten en el agente territorial para el desarrollo del programa, la RNBC brinda acompañamiento técnico con los tutores regionales y promotores de lectura mediante visitas y seguimiento permanente al desarrollo del programa -BRI- este proceso de acompañamiento y asesoría se realiza durante 8 meses tiempo en el que se estima la comunidad se apropia de la propuesta y le da continuidad en el tiempo, por todo lo expuesto, se considera que -BRI- es un programa que representa una excelente propuesta para pensarse desde el enfoque de la función social de la biblioteca llevado a la realidad Colombiana.</p>
Análisis de la entrevista	<p>En entrevista con el rector de la Institución Educativa Camilo Torres y líder del programa de Biblioteca Rural Itinerante -BRI- de la vereda Tuaneca, Municipio de Toca, Boyacá, se formularon preguntas orientadoras abiertas que dieran más detalles sobre la ejecución, el componente de relacionamiento, impacto y continuidad del programa.</p> <p>Frente a la postulación de la vereda a la convocatoria del programa de Nacional de Bibliotecas Rurales Itinerantes -PNBRI- explica que ese proceso se dio gracias al apoyo de la biblioteca municipal, la institución educativa a su cargo ha liderado este proceso de la mano de líderes comunitarios y docentes, es muy interesante el enfoque que le han dado sumando al préstamo de libros y la promoción de lectura, un componente de soberanía alimentaria a través de las huertas caseras, que permiten a la población campesina obtener de sus mismos predios muchas de las hortalizas para su diario consumo, el programa se convierte en espacio de encuentro de las familias que reúnen en torno a la lectura y las huertas la vereda donde se ubica la institución educativa es el epicentro de la actividad que se extiende a otras zonas aledañas donde se llevan los libros mediante mochilas con diseños autóctonos de la región.</p>

En cuanto al relacionamiento se hacen visitas para entregar y recibir material bibliográfico, es un trabajo de la mano con la comunidad, se hacen reuniones grupales cada mes y cada línea del programa ha sido concertada con la comunidad, la idea es empoderar cada vez a más líderes para que sean replicadores del programa en los territorios.

En lo referente a la continuidad del proyecto se ha trascendido a incluso tener proyectada la realización de una sede física de la Biblioteca Rural, la cuál será dotada con todo el kit de inicio del programa BRI (libros, cajita makemake, grabadora, video beam, 1 portátil, 1 dotación bibliográfica de 200 ejemplares de lectura) más un traslado bibliográfico de la biblioteca municipal y donaciones de la comunidad.

Entre los logros del programa se destaca la construcción de un recetario autóctono del territorio que se planea editar en una edición bilingüe y que quedará como producto final de la BRI, se cuenta con un puesto fijo de la BRI en la I.E. para préstamo y devolución del material, además de operar la sede física con el apoyo de estudiantes en horas de servicio social los días sábados y domingos para el disfrute de las familias de la región.

Entrevista completa [aquí](#)

Grabación de la entrevista [aquí](#)

Título: *Paraderos Paralibros Paraparques - PPP-*

Entidad: *Caja de compensación Familiar Comfenalco Antioquia, Colombia. – Departamento de Bibliotecas.*

Líder entrevistado: *Cesar Bermúdez, Promotor de Lectura, líder del programa PPP para Antioquia.*

Acotaciones:

- *Los objetivos, descripción y justificación fueron brindados por el líder del proceso en la regional Comfenalco Antioquia.*
- *Se realizó una entrevista con el líder del proceso en el territorio en la cual se contextualiza el desarrollo de la experiencia en la actualidad.*
- *Se realiza un análisis final de la experiencia con base en toda la información y la entrevista.*

Objetivos

- Propiciar el acceso a servicios bibliotecarios en espacios públicos y abiertos de distintos municipios de Antioquia, dispuestos para el beneficio de toda la comunidad, en donde se promueva la lectura, la escritura y la oralidad –LEO- como una práctica sociocultural.
- Reconocer, a través de talleres y encuentros alrededor de la promoción de la lectura, la producción literaria tanto universal como local.
- Dinamizar la lectura, la escritura y la oralidad como prácticas de la cotidianidad, a través del encuentro, el diálogo y la conversación en lugares públicos y abiertos.

Justificación

El programa surge hacia finales de los años 90 en Comfenalco Antioquia, tomando como base el programa que nace con Fundalectura en Bogotá en los

	<p>años 90's y ha tenido una permanencia durante los 2000 y hasta la fecha en distintos municipios de Antioquia.</p> <p>Es una estrategia de inclusión social a través del fomento a la lectura con los niños, jóvenes y adultos mayores que adelanta la caja de compensación familiar en seis municipios del Departamento de Antioquia. El servicio es prestado directamente por un grupo de voluntarios de la comunidad o algún funcionario contratado por parte de la alcaldía o comunidad para tal fin, que es capacitado y entrenado por Comfenalco Antioquia.</p> <p>Este servicio se presta bajo la modalidad de convenio, los delegados asumen la apertura periódica convenida del PPP y prestan el servicio; mediante el programa se pretende no solo acercar el material bibliográfico a los territorios sino también dinamizar el PPP con talleres enfocados en el fomento de la tríada la lectura, la escritura y la oralidad –LEO- apoyados por promotores de lectura Comfenalco en el territorio para el beneficio de la comunidad.</p>
<p>Descripción</p>	<p>Los Paraderos Paralibros Paraparques son estructuras metálicas ubicadas en lugares públicos. En ellas se encuentran almacenados cerca de 300 libros entre novelas, cuentos infantiles, poesía y obras de grandes escritores para disfrutar y compartir. Las estructuras cuentan, además, con bancas, un lugar para poner carteleras informativas y elementos necesarios para brindar el servicio de préstamo de libros.</p> <p>Actualmente funcionan en seis municipios del Departamento: Granada, Amalfi, Santa Fe de Antioquia, Barbosa (vereda el Hatillo), Necoclí y Apartadó (vereda Puerto Girón), prestando los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo de libros para la casa: una de las actividades fundamentales del servicio de PPP es el préstamo de libros para llevar a casa. Este se

	<p>hace de acuerdo con un reglamento donde se registran los deberes, derechos y procedimientos para hacer buen uso del material.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hora del cuento: actividad en la que se realizan lecturas, conversaciones, ejercicios de escritura, entre otros. Está dirigida especialmente a niños y niñas. • Talleres de dinamización: actividades de animación a la lectura que se llevan a cabo en periodos de vacaciones con el objetivo de aprovechar el tiempo libre de los estudiantes. • Lecturas en voz alta: actividad permanente que realiza el monitor encargado del uso del PPP con las personas que se acerquen a dicho espacio para compartir una historia contada.
<p>Análisis de experiencia</p>	<p>Esta experiencia se considera exitosa por que ha sido una apuesta que ha tenido una continuidad en el tiempo, con trayectoria y que ha venido madurando a lo largo de los años, que articula la voluntad de instituciones y organizaciones sociales para aportar a disminuir las problemáticas de barreras de acceso a la cultura, el esparcimiento, aprovechamiento del tiempo libre y fomento de la lectura, máxime, su implementación en un contexto de población rural (en el caso de las veredas) y de los municipios de Antioquia donde se destaca la importancia del conocimiento de la entidad para lograr ejecutar exitosamente el programa.</p> <p>Es importante resaltar que este programa se basa en los componentes de acceso a lectura y talleres para el fortalecimiento de las habilidades en LEO, de tal manera que por una parte se dispone una colección de material bibliográfico y puesto de lectura y por otra parte se dinamiza el espacio con talleres y actividades en torno a las historias y la palabra. Para su ejecución se realizan acercamientos previos de Comfenalco Regional Antioquia con la alcaldía municipal, la biblioteca pública y los líderes culturales y comunitarios donde se define el punto de instalación del PPP y los encargados del PPP en el</p>

	<p>territorio finalmente todo se formaliza mediante un convenio, Comfenalco Antioquia, dispone el PPP y su dotación bibliográfica, además mediante promotores de LEO en los territorios se realiza seguimiento, acompañamiento, ejecución de los talleres o actividades de dinamización y jornadas especiales, además de la evaluación al desarrollo y acogida del programa, lo que posibilita la toma de decisiones sobre la marcha para aplicar ajustes pertinentes según se vaya dando la ejecución en el territorio.</p> <p>En esta experiencia se denota un ejercicio organizado, estructurado y programático para el desarrollo de una estrategia de descentralización de servicios bibliotecarios, se resalta el componente de articulación con los actores locales y la continuidad que ha tenido la estrategia en el tiempo.</p>
Análisis de la entrevista	<p>En entrevista con el promotor de lectura y encargado del programa PPP en la regional de Comfenalco Antioquia, se formularon preguntas orientadoras abiertas que dieran más detalles sobre la ejecución, componente de relacionamiento, impacto y continuidad del programa.</p> <p>Cesar Bermúdez manifiesta que los paraderos PPP se conciben como una apuesta por generar espacios de conversación y participación, buscan ser un foco para reconocer lo que ocurre en ese territorio, es una posibilidad desde el acceso al material bibliográfico, también desde los talleres de generar un reconocimiento de lo propio, en cada territorio, por eso se trabaja articuladamente con las bibliotecas públicas y las casas de la cultura para integrar múltiples formatos que no necesariamente se basan en lo impreso.</p> <p>En cuanto al componente de relacionamiento explica que existe un relacionamiento previo con las administraciones, biblioteca pública y líderes comunitarios y culturales de los territorios, para analizar la acogida que se puede tener el programa, el punto de instalación del PPP y la ejecución de la</p>

apertura del servicio, Comfenalco brinda capacitación los delegados encargados de esta función, sin embargo, manifiesta que a veces se han dado dificultades por la falta de continuidad del personal lo que genera retrocesos en el avance de la apuesta, además la falta de voluntad de algunos aliados para darle fuerza al programa, por ello en algunos casos luego del seguimiento y acompañamiento que se realiza al programa, se decide cambiarlo de zona o definitivamente trasladarlo a otro territorio, buscando atender a la población desde otras ofertas como cajas viajeras o palabras viajeras.

Un caso a destacar es el del PPP del municipio de Granada Antioquia, que ha sido un territorio históricamente golpeado por la violencia, allí se ha dado un proceso de continuidad importante que ha permitido que desde el PPP se jalonen eventos como la feria municipal del libro que para este año va en su quinta versión, adicionalmente de realizar dinimizaciones del PPP con un enfoque territorial de memoria.

Precisamente hablando sobre los logros que considera ha tenido el programa en el tiempo que lleva de acompañarlo, el líder menciona como uno de los grandes logros la permanencia en el tiempo y conseguir que ligado a un programa se fortalezca también lo que los municipios vienen haciendo y se le dé fuerza a sus intereses a sus deseos en aras de hacer una sociedad una comunidad que se conecte más con las historias, generando apropiación y una recordación en los territorios de lo que se está brindando cómo estrategias de promoción de lectura, posibilitando ese diálogo permanente, a través de la lectura como incitadora de conversaciones activas en distintos intereses en diferentes momentos aportando finalmente a la construcción de ciudadanía.

Por último en lo referente a la continuidad del programa alude, que la proyección es poder mantener esa presencia durante mucho tiempo, por supuesto, aclara que seguramente la valoración, la revisión y el

acompañamiento a cada municipio como lo han hecho ya en años anteriores los invitarán a permanecer o no en algún territorio o llegar con un programa distinto, con unas acciones distintas, pero la idea es continuar como una de esas posibilidades de extensión que tienen las bibliotecas de Comfenalco, mantener y seguir consolidando el PPP en los municipios y veredas de Antioquia.

Entrevista completa [Aquí](#)

Grabación de la entrevista [Aquí](#)

Fuente: Elaboración propia

6. Estudios de usuarios

Los usuarios, como bien se ha venido enunciando a lo largo de la propuesta, constituyen el eje central de trabajo para la biblioteca pública y en general, debido a que como institución se necesita del uso y aprovechamiento de la biblioteca y sus servicios para lograr una pervivencia en el tiempo, máxime en una era marcada por cambios como la actual; es por ello que desde después de mediados de siglo pasado, las bibliotecas volcaron la mirada a los estudios de usuarios cómo una herramienta para conocer los hábitos, obtener estadísticas, medir los niveles de satisfacción y en la actualidad indagar por asuntos más específicos, de manera que en sus inicios por ejemplo, los estudios de usuarios fueron pensados para caracterizar a la comunidad sobre la cual se tenía incidencia y utilizar la información recolectada para los ejercicios de planeación, mientras que actualmente su aplicación se ha expandido, para conocer las variables que influyen en el uso o no de los servicios y el espacio bibliotecario, así como para averiguar por la experiencia del usuario y afianzar procesos de mejora continua. Con base en esto, para la aplicación de la presente propuesta, es menester que las bibliotecas establezcan las herramientas a utilizar para la realización de estudios de usuarios, para lo cual se presenta una aproximación a dicho concepto, al respecto Martín Moreno, explica:

Podemos considerar los estudios de usuarios, como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales. (2007)

Es muy relevante que en esta definición se entienden los estudios de usuarios como un conjunto de herramientas y metodologías que permiten el conocimiento de los usuarios tanto reales como potenciales, este conocimiento se puede traducir a su vez, en dos grandes líneas de acción, por un lado la de perfilación del usuario que indaga por las motivaciones, deseos, necesidades y expectativas frente a la biblioteca y sus servicios; por otro lado el análisis de usos/experiencia, que

indaga por los usos de servicios, colecciones, espacios, participación de actividades, eventos y la satisfacción frente a esta oferta, precisamente la autora amplía este concepto, explicando que los métodos de recolección de datos de los usuarios pueden ser:

Métodos directos. Son aquellos que permiten analizar las características de los usuarios que son objeto del estudio, a través de la información que ellos mismos aportan al responder a distintas preguntas planteadas.

Métodos indirectos. Son los que permiten deducir las características de los usuarios, y obtener la información sobre sus hábitos, necesidades o uso de la información, a través de sus trabajos, o de la información que demandan a un centro de información.¹²

Según el planteamiento anterior, los métodos directos corresponden a aquellos que obtienen los datos de la fuente primaria, es decir directamente del usuario a través de encuestas, entrevistas, grupos focales, entre otros, y los métodos indirectos recolectan datos secundarios, obtenidos a partir de estadísticas de uso y participación, encuestas de satisfacción, informes y datos demográficos (para el caso de estudios o caracterización de comunidades) entre otras herramientas de medición. En concordancia con esto, se evidencia que diseñar herramientas para el estudio de usuarios, ya no debería ser un plus o algo adicional, por el contrario, esto debe ser una prioridad para cualquier biblioteca pública en la actualidad, además de convertirse en un proceso sistemático y programado, ello si se pretende conectar realmente con su entorno y obtener mayor impacto y visibilidad en su comunidad, precisamente el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe -Cerlalc- en la “Guía para el estudio de usuarios y de comunidad en bibliotecas públicas” plantea:

Para que la biblioteca pública dinamice su comunidad y construya lazos sociales donde puedan estar debilitados, la innovación y, con este fin, el cuestionamiento permanente por las necesidades y expectativas de las personas que utilizan nuestros servicios y las de aquellas que podrían utilizarlos (pero que, por algún motivo, no lo hacen) constituyen factores decisivos.

¹² *Ibíd.* P.135.

Con base en estas precisiones, se procederá a proponer algunas metodologías para desarrollar estudios de usuarios en las comunidades donde se tenga el propósito de implementar un servicio de extensión bibliotecaria para que la oferta sea pertinente con los usuarios a beneficiar y el territorio donde se ubican. Se incluyen, además, los instrumentos y/o herramientas sugeridas para su aplicación.

6.1 Encuesta

Es una técnica de recolección de información que se utiliza con el fin de obtener datos sobre un asunto específico de la comunidad a estudiar, es decir que se emplea según un fin preciso que puede ser detectar necesidades de información, ampliar los conocimientos sobre los usuarios, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios para con una actividad, servicio o la biblioteca en sí, entre otros. Una investigación por encuesta puede ser de tres tipos: cuestionarios, entrevistas y observación directa. Es posible y más aún recomendable la utilización de más de un tipo de instrumento.

Para utilizar esta técnica, se sugiere tener en cuenta:

- Tener un objetivo claro de lo que se pretende obtener con la aplicación del instrumento.
- Definir el tipo de instrumento(s) que se utilizarán y diseñarlo estableciendo por ejemplo si será un cuestionario/entrevista abierto, cerrado o mixto o en el caso de la observación directa bajo cuál esquema se sistematizará la información.
- Establecer la población objeto de la aplicación del instrumento (barrio, comuna, sector)
- Precisar cuál será la muestra de población a la que se aplicará la técnica, teniendo en cuenta que deberá ser un porcentaje significativo dentro del público objeto, sobre la estimación de este ítem existen varias teorías, en general se considera válido de un 25% en adelante, hoy en día existen calculadoras online que con el número de la población objeto arrojan la cifra exacta de la muestra para obtener datos representativos dentro del marco global.
- Tener en cuenta que se trabajará con población vulnerable por lo que los instrumentos y el medio de aplicación deben acoplarse a las posibilidades de los habitantes del territorio.

- Hacer pruebas piloto y realizar ajustes en caso de ser necesario.
- Tabular y analizar los resultados.
- Consolidar los hallazgos en un informe final.

6.2 Caracterización territorial

Este método es indirecto, y es de especial importancia para proponer nuevos servicios, actividades y/o estrategias en la biblioteca, ya que permite tener un acercamiento preliminar a la comunidad que será impactada por el quehacer bibliotecario, la primera fuente de información con la que se cuenta para planificar las características y servicios de una biblioteca, incluso cuando está en su fase de proyecto, son los datos que existen sobre la población y el territorio.

En general, los organismos estatales poseen datos demográficos, económicos y sociales que son de gran ayuda para la proyección de la oferta bibliotecaria, por ejemplo, el número total de habitantes de la zona, el porcentaje de población que vive en situación de pobreza, si se encuentra en un territorio considerado aislado o marginal, cuáles son las principales actividades económicas, cuáles son los indicadores de género, de discapacidad, movilidad social, migración o de desempleo, así como cualquier otro dato geográfico, demográfico, territorial o político determinante en el territorio¹³.

Este método busca recopilar toda la información relevante sobre el territorio que permita caracterizar y conocer la población a grandes rasgos y por supuesto debe acompañarse de técnicas de consolidación, organización y análisis de la información obtenida para que a partir de ese insumo se le dé un valor agregado a los datos obtenidos y se logró avanzar en el conocimiento general del territorio que luego se puede profundizar con técnicas directas de aplicación comunitaria como la cartografía social o el mapeo colectivo, es importante cruzar con la información que se obtiene de los demás instrumentos de manera directa.

¹³ Parafraseo de lo expuesto en: Guía para el estudio de usuarios y de comunidad en bibliotecas públicas. (2018) Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) p.15

6.3 Grupos focales

Un grupo focal (o focus group) es una discusión de entre 10 y 15 personas que poseen algún nivel de homogeneidad para aportar sobre el tema que se les consulta. Estas sesiones son guiadas por un facilitador. Esta herramienta se utiliza para captar diversas opiniones sobre un tema designado, con el fin de guiar futuras acciones. La composición y discusión del grupo deben ser cuidadosamente planificadas para crear un espacio que no sea amenazador y que permita que los participantes se sientan libres de hablar abiertamente y dar opiniones sinceras¹⁴

Esta herramienta es altamente recomendada como un acercamiento previo a la comunidad que se desea impactar con la oferta de servicios de extensión bibliotecaria, ya que permitiría conocer los intereses, expectativas y necesidades de las personas de la comunidad y de esta manera llegar con una oferta pertinente al territorio, pues, es clave mencionar que estos elementos varían de una comunidad a otra por lo que, si bien se propondrán en el marco de este ejercicio académico unos servicios de extensión bibliotecaria con perspectiva de innovación, se pretende dar un margen de flexibilidad donde las dinámicas comunitarias y territoriales sean las que finalmente definen como tal la implementación de dicha oferta.

Para la aplicación de esta técnica se sugiere:

- Establecer claramente el propósito de dicho grupo focal, lo ideal es apuntar a un fin específico a la vez.
- Identificar a los participantes.
- Desarrollar preguntas orientadoras que apunten a resolver el propósito del encuentro.
- Establecer un facilitador encargado de guiar en todos los momentos del encuentro para lograr una estructura y desarrollo exitoso de la herramienta.
- Realizar un resumen del encuentro y un informe final que dé cuenta de los hallazgos y planteamientos obtenidos.

¹⁴ Parafraseo, *Ibíd.* P. 26.

6.4 Mapeo colectivo

Es un proceso de creación que subvierte el lugar de enunciación para desafiar los relatos dominantes sobre los territorios, a partir de los saberes y experiencias cotidianas de los participantes. Sobre un soporte gráfico y visual se visibilizan las problemáticas más acuciantes del territorio identificando a los responsables, reflexionando sobre conexiones con otras temáticas y señalizando las consecuencias.¹⁵

Esta metodología es comúnmente usada en ejercicios de las áreas sociales y políticas, su aplicación permite realizar una cartografía social del territorio; como estudio de comunidad en la biblioteca, se puede dirigir a la variante de mapeo colectivo de actores, donde a partir de este ejercicio se identifican las problemáticas y a su vez los actores, sociales, ambientales, educativos, comunitarios y culturales de los territorios, es de mucha utilidad a la hora de profundizar un diagnóstico de la zona que se desea impactar obteniendo la información de la mano de sus protagonistas.

Para la aplicación de esta técnica, se sugiere:

- Un tiempo antes de su realización, iniciar un acercamiento y articulación con los actores (colectivos culturales, sociales, comunitarios, instituciones, etc.) para conversar acerca de lo que se espera lograr con el taller y cuáles serán las temáticas a abordar.
- Durante la sesión se debe disponer de un espacio para ubicar material didáctico elementos para escribir y graficar (carteleros, post it, marcadores, lapiceros, etc.) mesas, sillas y buena iluminación (se puede pensar en una sede de la Junta Administradora Local – JAL-, en los territorios, como una opción para el encuentro)
- Los representantes de la biblioteca se presentan indicando la dinámica del taller y dan espacio para la presentación de los participantes, que deben ser como máximo de 25 a 30 personas. En caso de que se supere esta cifra y se considere necesario se pueden hacer varias sesiones.

¹⁵ Parafraseo de: Risler, Julia y Ares, Pablo (2013) Mapeo colectivo: construcción crítica del entorno: Iconoclastas. Manual de mapeo colectivo. Recursos cartográficos críticos para procesos territoriales de creación colaborativa. Buenos Aires: Tinta limón.

- Se organiza a los participantes en grupos, se puede también realizar un breve recorrido por el territorio (sector, comuna o barrio).
- En el lugar de la sesión se dispone de carteleras con la delineación del mapa del territorio (sector o barrio), para que los participantes ubiquen mediante gráficas y letreros los lugares representativos dentro de su dinámica, estos lugares se pueden categorizar como educativos, culturales, deportivos, de esparcimientos, comunitarios, entre otros.
- Luego de ubicar los lugares en el mapa los participantes proceden a identificar los actores territoriales.
- En la etapa de planeación de los servicios de extensión es muy útil motivar la conversación, para ello, es posible utilizar una variable de los mapas, cartografías y soportes visuales incluyendo algunas categorías como potencialidades, aspectos negativos y propuestas de la comunidad frente a la biblioteca o frente a estos lugares/actores.
- La información recopilada de estos ejercicios puede sistematizarse mediante un esquema donde se aborden las categorías, los hallazgos y las acciones que se tomarán en relación a la información obtenida, con su respectiva estimación temporal. También puede utilizarse cualquier otra herramienta gráfica lo importante es tener muy en cuenta esa voz de la comunidad y organizar los datos de manera que sean de utilidad para la planeación y mapeo del territorio.
- La biblioteca finalmente debe intencionar este ejercicio, no solo para el reconocimiento de estos actores, sino también, en aras de generar diálogo frente a la lectura que se tiene de la biblioteca por parte de la comunidad; además profundizar el conocimiento del territorio; generar alianzas con instituciones que puedan brindar alternativas de solución a las necesidades y problemáticas detectadas, sirviendo de puente para la intervención en el territorio de actores institucionales, a través de alianzas y articulaciones que desemboquen en acciones de mejora, acceso a información y oportunidades en el sector.

6.5 Conversaciones informales puerta a puerta

Ir puerta a puerta tiene varias implicaciones, como conversar con las personas en sus barrios, consultarles de manera informal sus impresiones o conocimiento sobre la biblioteca y tener la posibilidad de presentar los servicios y la oferta cultural de ésta. Dicha aproximación permite un

diálogo con los miembros de la comunidad, con la que se puede obtener datos de lo que podrían querer en términos de servicios bibliotecarios. Además, dado que este instrumento se enfoca en atender a personas que no usan la biblioteca regularmente, ayuda al personal a aprender, acerca de las vidas de estos usuarios potenciales.

Para la aplicación de esta técnica, se sugiere:

- Mucha gente no va a sentirse cómoda contestando preguntas a extraños en la puerta de su casa, por lo que si no ve receptividad no insista.
- Portar distintivos organizacionales como chalecos, carnet u otra identificación.
- Se debe considerar el mejor momento para realizar la visita.
- Algunas personas los invitarán a entrar.
- Ante todo, debe primar el autocuidado, por ello se recomienda ir siempre en grupos y en horarios adecuados, por ningún motivo se recomienda que vaya una persona sola.¹⁶

6.6 Conversatorios, eventos o reuniones.

Se constituyen como espacios donde usuarios o actores territoriales discuten distintos aspectos vinculados al uso de la biblioteca, se puede enfocar de diferentes maneras, a efectos de este ejercicio se propone el conversatorio o reunión como herramienta de diálogo con los actores sociales, ambientales, educativos, culturales y políticos para que manifiesten sus expectativas frente a la prestación de servicios bibliotecarios en el territorio, el ejercicio se puede direccionar con preguntas orientadoras como ¿qué entienden por biblioteca pública? ¿Cómo esperan que la biblioteca impacte el territorio? ¿Cuáles necesidades de información y LEO detectan en la comunidad?

Por otra parte, los eventos que se desarrollen en la comunidad pueden ser un canal para dar a conocer los servicios de extensión y la presencia de la biblioteca, estos pueden ser desarrollados por otras entidades, colectivos u organizaciones que ejecuten actividades en el territorio (previa

¹⁶ Parfraseo de lo expuesto en: Parfraseo de lo expuesto en: Guía para el estudio de usuarios y de comunidad en bibliotecas públicas. (2018) Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc) p.29

concertación y/o articulación) tales como festivales barriales, misas, tomas culturales, bazares, conciertos, concursos, etc.

Para la aplicación de esta técnica, se sugiere:

Conversatorio

- Se deben contactar previamente los líderes del territorio y hacer amplia difusión en todos los colectivos y estancias comunitarias, con el fin de obtener participación representativa de los actores culturales, educativos, ambientales, políticos y sociales del sector.
- Titular el conversatorio de acuerdo a la intención del mismo, por ejemplo: 'Biblioteca pública e impacto en la comunidad' - 'Biblioteca pública y problemáticas comunitarias' - 'Biblioteca pública y servicios de extensión' etc.
- El conversatorio debe contar idealmente con la participación del líder de la biblioteca o del sistema al cuál pertenezca la biblioteca pública, un moderador y si es posible un relator que tome nota del ejercicio.
- Se deben preparar preguntas que orienten el desarrollo del conversatorio según la intencionalidad del espacio, es decir lo que quiere conocer la biblioteca con este conversatorio, que pueden ser: expectativas, necesidades, problemáticas o potencialidades.
- Si se tiene la posibilidad se pueden incluir invitados que aporten al tema de discusión del conversatorio.
- Dar amplia voz y espacio a los representantes comunitarios, con el fin de que tengan protagonismo y aporten información relevante para el desarrollo de servicios de extensión y alianzas pertinentes.

Eventos

- Concertar previamente con los organizadores la intervención, de ninguna manera irrumpir sin previa autorización.
- Preparar la invitación de modo que sea corta, concisa y que anime a las personas a querer saber más (apuntar a crear expectativa y no extenderse demasiado)
- Aplicar observación participante en el evento para analizar las dinámicas propias de la comunidad y de esta manera saber cómo interactuar en el contexto.

7. Propuesta de servicios de extensión

La presente propuesta de servicios de extensión bibliotecaria con perspectiva de innovación se enuncia en el marco general de las bibliotecas públicas de la ciudad de Medellín, los servicios aquí contemplados se han vislumbrado de acuerdo con lo expuesto a lo largo de este ejercicio académico, como una oferta que se piense y se diseñe, que sea un proceso sistemático y se desarrolle en las zonas con mayor índice de vulnerabilidad social dentro de las áreas de impacto de cada biblioteca (sector, comuna o barrio) lo que se pretende con la propuesta es acercar la oferta de servicios bibliotecarios a las comunidades desatendidas de la ciudad de Medellín mediante la modalidad de extensión bibliotecaria, llegando directamente a los territorios aportando a transformar la realidad social a través de espacios para el acceso a la información, la promoción de la lectura, la escritura y la oralidad, la cultura, el ocio y la articulación con los actores sociales, institucionales y comunitarios; el componente de innovación se aborda desde la perspectiva de la innovación centrada en el usuario o innovación abierta, al respecto, Federico Fernández Reigosa expone que:

La proximidad preferencial a la hora de innovar da cuenta de las oportunidades que se abren a los consumidores y usuarios para ejercer influencia en el rumbo del proceso de innovación. Aparece, asimismo, una doble inquietud en este sentido: por un lado, el interés por generar productos y servicios de nicho y, por otro, el de dar respuesta al ansia de participación de los propios usuarios. (2016)

Aunque se trata de una definición con terminología más asociada al marketing, brinda los elementos esenciales para comprender la perspectiva de la innovación centrada en el usuario, que es por una parte diseñar servicios que sean pertinentes a las necesidades particulares de un grupo poblacional dentro de la comunidad que se desea impactar (segmentación de usuarios) y por otra, trabajar de la mano con los usuarios y la comunidad, brindando espacios para el diagnóstico, la creación y la evaluación colaborativa; en un ejemplo práctico dentro de las herramientas expuestas hasta ahora, una biblioteca interesada en la implementación de la propuesta podría:

- Desarrollar un estudio de comunidad desde una técnica indirecta y luego aplicar una técnica de estudio de comunidad directa como el mapeo colectivo para tener información detallada sobre el territorio y la comunidad.

- De acuerdo a la información analizada en la fase previa, postular uno o más servicios de los enunciados en la propuesta (que se presentarán en el siguiente apartado) y emplear una técnica directa como el grupo focal o realizar una prueba piloto para su implementación.
- Una vez implementada la oferta de servicios de extensión realizar un estudio de usuarios centrado en conocer la satisfacción y también las propuestas de mejora brindadas por los usuarios frente a los servicios, ello se puede realizar mediante técnicas como el conversatorio, entrevistas o visitas puerta a puerta.
- Utilizar la información obtenida de estos estudios, más la experiencia de la implementación de los servicios de extensión como tal, para apostar a la mejora continua y seguir consolidando una oferta pertinente que se desarrolle de manera programática en el territorio.

En cuanto a la implementación de la propuesta de servicios de extensión cada biblioteca o sistema es autónomo en la elección de implementar uno, alguno o todos los servicios estipulados, de igual manera, en cuanto a la formulación de los servicios de extensión se darán líneas generales ya que se pretende proporcionar un marco adaptable y flexible para que se pueda trabajar de acuerdo al conocimiento, experiencia, personal disponible, presupuesto y capacidad instalada de cada biblioteca, se considera conveniente tener en cuenta lo que al respecto se explica en el texto “La biblioteca móvil, puerta hacia la universalización del acceso a los servicios bibliotecarios” :

La labor de la biblioteca móvil es amplia y perfectamente adaptable a cada comunidad, dado que su especial naturaleza le dota de una flexibilidad, de un potencial para la transformación, que hace posible el que en un mismo día pueda atender localidades de índole diferente con los mismos niveles de éxito en el cumplimiento de sus cometidos. Para que todo ello sea posible [...] ha de obedecer a una necesidad real y planificarse en todos los aspectos que en ella intervienen, con el fin de que se doten presupuestariamente, se organicen y se pongan en marcha con criterios de eficiencia, eficacia, sostenibilidad y continuidad. (Cerlalc, 2021)

Como se anunciaba en el planteamiento del problema, la presente propuesta tendrá un énfasis en el componente de acceso a la información, detectado en la actualización del último

informe de tendencias de la IFLA, a su vez, la propuesta está enfocada en los grupos poblacionales de: jóvenes, personas cabeza de familia, adultos mayores y niños, se busca atender a estas poblaciones debido a que de manera preliminar el rastreo de información para el planteamiento del problema se evidenció en los últimos informes de calidad de vida de la corporación Medellín cómo vamos (2016 - 2019 ; 2020) déficits en materia de empleabilidad, acceso a oportunidades, pobreza, acceso a la cultura; espacios de recreación y educación, lo que profundiza las condiciones de vulnerabilidad, por lo cual, se les da prioridad a estos grupos para aportar a subsanar las debilidades en asuntos formativos, acceso a oportunidades y de empleabilidad para el caso de los jóvenes y los jefes cabeza de hogar; acceso a la cultura, el ocio y reforzar procesos de LEO para los niños, igualmente facilitar el acceso a actividades culturales, formativas y de LEO en los adultos mayores, es sumamente recomendado en la implementación de cualquiera de los servicios mapear los actores comunitarios del territorio, institucionales y ONGs que puedan convertirse en aliados para aumentar el impacto en el territorio de acuerdo al enfoque que se le dé al servicio, además cada servicio se ha formulado en un esquema basado en una fase previa (diagnóstico, estudios y diálogos comunitarios), una de implementación y una final de evaluación; a continuación, se presentarán algunos servicios de extensión dirigidos a cada grupo poblacional, es menester aclarar en este punto, que el servicio final deberá ser el que se construya con base a la caracterización, los estudios de usuarios y el diálogo abierto con la comunidad, buscando ofrecer servicios pertinentes en el territorio.

7.1 Servicio para población infantil

Título del servicio: Comunalab¹⁷

Objetivo: Acercar una oferta programática de servicios bibliotecarios básicos como préstamo, devolución y renovación de material bibliográfico para atender necesidades relacionadas con el déficit de acceso a la información, a la lectura y espacios de ocio creativo en los niños y niñas de los territorios complementando con acciones de formación basada en la tríada LEO a través de talleres orientados además al desarrollo de la creatividad, el trabajo colaborativo y el empoderamiento.

¹⁷ Para este servicio se retoman algunos elementos inspirados en la apuesta de la fundación BiblioSEO y la biblioteca de la creatividad específicamente en cuanto al enfoque en empoderamiento y liderazgo.

Justificación: en los contextos vulnerables se ha evidenciado históricamente un déficit de acceso a espacios, equipamientos y oferta bibliotecaria y cultural en relación con la densidad poblacional, lo que dificulta la formación temprana en habilidades LEO que se consideran indispensables para el desarrollo intelectual, social y cultural de los niños y niñas, por ello, es importante generar espacios de inclusión que faciliten por un lado el acceso a una oferta de material bibliográfico para préstamo domiciliario o consulta en la jornada y por otra la ejecución de acciones formativas que posibiliten el desarrollo de habilidades LEO trabajadas con un enfoque de apropiación del territorio que permita a los niños y niñas detectar los problemas y pensar cómo de manera colaborativa construir soluciones.

Descripción: servicio de extensión bibliotecaria que consiste en llevar al territorio una parte de la biblioteca, comprende la instalación de un puesto portátil, en una zona seleccionada o incluso priorizada por la propia comunidad con base en los estudios de la fase previa (cancha, parque, instituciones educativas, sedes de la JAL) donde se dispondrá material bibliográfico seleccionado para el público infantil, equipos de cómputo portátil (de ser posible), áreas de lectura que se dinamizarán por agentes y promotores de la biblioteca, servicios de préstamo¹⁸; el servicio se ejecuta mediante la instalación periódica de un stand de la biblioteca y la ejecución en cada jornada de un ciclo de talleres formativos con un grupo proceso de niños y niñas donde se trabajaran por medio de herramientas LEO habilidades de creatividad, trabajo colaborativo, liderazgo y pensamiento de solución de problemas¹⁹.

Usuarios a los que se dirige el servicio: población infantil (6 - 12 años)

Modo de prestación del servicio: presencial

Canales de prestación del servicio: presencial

¹⁸ La biblioteca pública deberá establecer las condiciones específicas para el préstamo (cómo tiempo y cantidad de materiales) bajo estas jornadas, una forma puede ser dejar los días de préstamo entre jornada y jornada es decir 15 días para evitar altos índices de morosidad.

¹⁹ Temáticas acordes a las tendencias actuales de educación basada en el estímulo del pensamiento creativo.

Periodicidad sugerida: 2 veces al mes (quincenal) esto para generar un reconocimiento de la actividad en el territorio, además lograr consolidar el proceso relacionado a las acciones de formación en desarrollo habilidades liderazgo y creatividad.

Acciones clave para la implementación:

- Enlace con los actores territoriales (ambientales, políticos educativos, sociales y culturales)
- Difusión de la convocatoria en medios comunitarios, por medio del voz a voz, en instituciones educativas y en redes sociales (incluso hacer convocatoria conjunta).
- Elección de un lugar estratégico dentro del territorio en conjunto con la comunidad.
- Selección de material bibliográfico pertinente al desarrollo del enfoque temático seleccionado.

Tabla 1: recursos Comunalab

Recursos básicos	
Mobiliario portátil	<ul style="list-style-type: none"> • Carpa • Tatamis o tapete • Cojines • Exhibidor de libros portátil • Tula, caja o baúl para el material bibliográfico • Sillas y mesas plegables (o gestionadas con la misma comunidad)
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 técnicos/mediadores/auxiliares de biblioteca, perfil ojalá en trabajo comunitario y promoción de lectura. • 1 promotor de lectura preferiblemente con experiencia en trabajo con público infantil. • 1 bibliotecólogo preferiblemente con énfasis en trabajo con comunidades.

Equipos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores portátiles • Dispositivos para conexión Wifi inalámbrica (tarjetas de red wifi, usb wifi o dispositivo Wireless)
Material Bibliográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionado específicamente para aportar al desarrollo del enfoque temático del servicio. • Enfocado en el público infantil
Material talleres	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Colores • Lapiceros • Pegantes • Tijeras • Material didáctico de apoyo a las actividades.

Aliados esenciales:

- Líderes comunitarios
- ONGs dedicadas al trabajo con infancia
- Parque explora
- Padres de familia
- Actores institucionales presentes en el territorio
- Secretaria de inclusión social, familia y DDHH
- Fundaciones

Estructura de la inversión:

En este apartado no se cuantifican de manera pormenorizada los gastos que se derivan del servicio (presupuesto) debido a que este ejercicio está supeditado a múltiples factores contextuales por lo que cada biblioteca/sistema debe llevarlo a ese nivel de especificidad según sus condiciones particulares, solo se mencionan los ítems generales y más relevantes para tener en cuenta.

La inversión puede ser proveniente de recursos propios de la organización o si no se cuenta con esa posibilidad, se puede estructurar el servicio como un proyecto y optar por buscar fuentes de financiación externa mediante convocatorias nacionales o internacionales.

- Equipos tecnológicos
- Transporte
- Personal
- Mobiliario portátil
- Pólizas de aseguramiento de equipos y personal
- Material de los talleres
- Refrigerios (en especial para los encuentros de la fase previa y la de evaluación/realimentación)

7.2 Servicio para población Adultos cabeza de hogar

Título del servicio: Bibliocreando SIL barrial

Objetivo: Facilitar el acceso a la información relacionada con oportunidades laborales, de emprendimiento y cooperativismo para los adultos cabeza de hogar en el territorio, mediante la disposición de un puesto del Servicio de Información Local barrial enfocado en dichas áreas y la dinamización del mismo, a través de charlas formativas periódicas, apuntando a reducir los déficits en materia de acceso a la información buscando que ello aporte a generar procesos de apropiación que deriven en empoderamiento, cooperativismo y acceso al empleo.

Justificación: en los contextos vulnerables de la ciudad de Medellín se ha evidenciado según las revisiones preliminares de informes diagnósticos de la ciudad²⁰ una problemática generalizada de falta de acceso a oportunidades de empleo formal y emprendimiento para los habitantes en estos territorios, sumado además a dificultades relacionadas con el desplazamiento interno y externo en la actualidad, por ello mediante el servicio se pretende aportar hacia la solución de alguna necesidad

²⁰ Entiéndanse los informes del programa Medellín Cómo Vamos (2016 - 2019. 2020)

de este segmento de usuarios, el servicio consiste en direccionar el Servicio de Información Local de manera especializada junto con las dinimizaciones a través de charlas formativas para la difusión y formación en temas de empleo y emprendimiento; para ese fin, desde el quehacer bibliotecario en la dimensión de gestión de información especializada, se aporta por una parte a la construcción de un directorio barrial de emprendimiento y empleo, además de centralizar la información de ciudad que sea oportuna a estos propósitos y por otra parte desde la dimensión relacional gestionando alianzas con organizaciones, secretarías, agentes educativos y demás instancias pertinentes para incentivar el acceso al empleo, el emprendimiento y el cooperativismo dentro de la comunidad impactada.

Descripción: el servicio de información local²¹ es un servicio que contribuye a la apropiación de la información territorial, mediante la gestión y promoción de la información generada en las comunidades y la implementación de acciones de formación y diálogo para fortalecer el ejercicio de la ciudadanía²² lo novedoso radica en que es un servicio de información local especializado y además se ejecuta mediante un servicio de extensión, este, será enfocado en hacer llegar la información sobre emprendimiento cooperativismo y oportunidades laborales, a las personas cabeza de familia, la información recopilada se difunde bajo dos modalidades, la primera sería virtual compartiendo la información a personas inscritas previamente mediante un grupo de WhatsApp²³, para quién no maneje dicha aplicación o no tenga acceso a un celular o dispositivo móvil, se ubicará la información de manera física mediante un puesto físico ubicado en un área estratégica seleccionada en conjunto con la comunidad el cuál se dejará en dicho punto y se actualizará una vez al mes o según lo defina la biblioteca, a la par, también de manera quincenal se dinamiza con charlas formativas²⁴ en las áreas mencionadas, para las charlas lo ideal sería gestionar un espacio dentro del mismo territorio (salón, sede JAL, casa de la cultura, Instituciones educativas, etc.)²⁵ en cuanto a la población objetivo, se recomienda que se realice una amplia convocatoria en

²¹ Es una apuesta que ya varios sistemas de bibliotecas como Comfenalco y el SBPM desarrollan en sus sedes físicas y en el caso de la primera también de manera virtual.

²² Parafraseo de lo expuesto en: <https://infolocal.comfenalcoantioquia.com/index.php/quienes-somos>

²³ Se sugiere esta aplicación por que las personas en los contextos vulnerables a veces no tienen acceso a computadores o tabletas, por lo que este canal resulta útil y rápido para acceder a la información mediante el celular.

²⁴ Las charlas serán grabadas y se dispondrán también mediante el grupo de WhatsApp.

²⁵ Si la biblioteca tiene la posibilidad puede ejecutarlas con sus propios recursos disponiendo un puesto con carpa, sillas, proyector, tablero y mesa.

el territorio que permita que se trabaje con una base de datos de usuarios inscritos para ambas acciones (recepción del boletín SIL y participación en las charlas formativas de dinamización) ello para apuntar a la consolidación de procesos que deriven, por ejemplo, en generar un directorio de emprendimiento comunitario y complementarlo dinamizando el SIL con charlas sobre rutas de acceso a estímulos al emprendimiento, cooperativismo, oportunidades de capacitación para el empleo, organizar ferias de emprendimiento barrial, incentivar proyectos de turismo barrial, etc. En alianza con los Cedezo, el SENA, la alcaldía de Medellín, entre otras entidades, también se podría pensar de acuerdo a los hallazgos en cuanto a necesidades de la comunidad (Estudios previos) en direccionar el SIL y las charlas en temas de acceso a la restitución de derechos, trámites para ciudadanos extranjeros indocumentados y rutas de atención en general, en articulación con la secretaria de inclusión social, familia y DDHH, la personería municipal, ONGs de derechos humanos, fundaciones, entre otros.

Usuarios a los que se dirige el servicio: adultos cabeza de hogar (30 - 59 años)

Modo de prestación del servicio: presencial -virtual

Canales de prestación del servicio: presencial - virtual (Acceso al directorio, la información y las charlas grabadas vía grupo de WhatsApp)

Periodicidad sugerida:

Charlas de dinamización: 2 veces al mes (quincenal)

Actualización SIL: 1 vez al mes (o según lo considere necesario cada biblioteca)

Para generar movilidad del material ubicado en el puesto móvil SIL y poder generar un proceso sistemático con las charlas de dinamización que pueda aportar a la solución del problema.

Acciones clave para la implementación:

- Enlace con los actores territoriales especialmente políticos, educativos, institucionales y culturales.
- Generar el estudio de comunidad que posibilite la profundización del diagnóstico del territorio para proyectar el SIL de manera pertinente.

- Difusión de la convocatoria en medios comunitarios, por medio del voz a voz, en instituciones educativas y en redes sociales.
- Elección de un lugar estratégico dentro del territorio para la ubicación del puesto SIL.
- Disposición de grupo para la atención vía WhatsApp
- Grabación de las charlas de dinamización.
- Digitalización de los contenidos del SIL para su difusión vía grupo WhatsApp.

Tabla 2: recursos Bibliocreando SIL barrial.

Recursos básicos	
Sede SIL/Talleres	<ul style="list-style-type: none"> • En la medida de lo posible gestionar un lugar para la ejecución de las charlas en territorio el cuál puede ser una sede JAL, un salón en una institución educativa o en una casa de la cultura entre otros. • Gestionar un lugar para la instalación del puesto SIL que además quede a cargo de uno o varios líderes del sector. • Exhibidor portátil, pendón, mesa y silla para el puesto físico del SIL.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 técnicos/mediadores/auxiliares de biblioteca, perfil en trabajo comunitario preferiblemente con formación en ciencias sociales. • 1 promotor de lectura preferiblemente con experiencia en trabajo con comunidades. • 1 bibliotecólogo preferiblemente con énfasis en trabajo con comunidades.
Equipos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores portátiles • Dispositivos para conexión Wifi inalámbrica (tarjetas de red wifi, usb wifi o dispositivo Wireless)

	<ul style="list-style-type: none">• Dispositivo para digitalización de contenidos (scanner)
Material SIL	<ul style="list-style-type: none">• Seleccionado específicamente para aportar al desarrollo del enfoque temático del servicio.• Enfocado en el público objetivo.
Material dinimizaciones	<ul style="list-style-type: none">• Papelería• Marcadores• Lapiceros• Material didáctico de apoyo a las actividades.

Aliados esenciales:

- Líderes comunitarios
- ONGs de derechos humanos
- Banca de las oportunidades
- Instituciones de formación para el trabajo y desarrollo
- Secretaria de las mujeres
- Secretaria de desarrollo económico
- Otras secretarías y dependencias de la administración municipal (según el enfoque del servicio).

Estructura de la inversión:

En este apartado no se cuantifican de manera pormenorizada los gastos que se derivan del servicio (presupuesto) debido a que este ejercicio está supeditado a múltiples factores contextuales por lo que cada biblioteca/sistema debe llevarlo a ese nivel de especificidad según sus condiciones particulares, solo se mencionan los ítems generales y más relevantes para tener en cuenta.

La inversión puede ser proveniente de recursos propios de la organización o si no se cuenta con esa posibilidad, se puede estructurar el servicio como un proyecto y optar por buscar fuentes de financiación externa mediante convocatorias nacionales o internacionales.

- Equipos tecnológicos
- Transporte
- Personal
- Mobiliario puesto SIL
- Pólizas de aseguramiento de equipos y personal
- Material de los talleres
- Refrigerios (en especial para los encuentros de la fase previa y la de evaluación/realimentación)

7.3 Servicio para población Adultos mayores

Título del servicio: Alfareros LEO

Objetivo: Generar integración de la población adulta mayor en los circuitos de la palabra, el texto y la memoria desde diversos formatos mediante la ejecución de talleres que promuevan el fortalecimiento de habilidades de Lectura, Escritura y Oralidad²⁶, para aportar además a la apertura de espacios de relacionamiento, así como al rescate de la tradición y los saberes del territorio buscando aminorar los déficits en materia de acceso a la información e inclusión para esta población.

Justificación: Históricamente debido a factores asociados a la desigualdad, el desplazamiento y la desescolarización a temprana edad, la población adulta mayor en los contextos vulnerables ha tenido déficits en cuanto a la alfabetización inicial en las habilidades de Lectura, Escritura y

²⁶ La apuesta por el desarrollo de habilidades LEO parte de los estudios previos de diagnóstico para caracterizar el público adulto mayor en el territorio particular, si se denotan falencias en todas las habilidades se puede trabajar una por una mediante ciclos formativos.

Oralidad -LEO- lo que deriva en falta de autonomía, desarrollo social, educativo y cultural, situando a esta población en condiciones de exclusión y desventaja; por ello es un deber inminente de las bibliotecas públicas servir como puente para la formación y el fortalecimiento de estas habilidades y aminorar esa brecha de desigualdad en la población adulta mayor, por otra parte en la actualidad bibliotecaria el rescate de la memoria oral también se convierte en una oportunidad para generar espacios, de diálogo, interacción, conservar y difundir esa tradición en todo el territorio.

Descripción: Servicio de alfabetización en habilidades LEO mediante el cual se brindan herramientas formativas a adultos mayores, para fomentar su inclusión en los circuitos de la palabra, el texto y la memoria; el servicio se fundamenta en crear talleres enfocados fortalecer habilidades de Lectura, Escritura y en fomentar la Oralidad, y no solo desde la lectura de libros, si no desde diversos formatos cómo la imagen y el sonido²⁷; posibilitando a este grupo poblacional el acceso a la información y la cultura²⁸; el servicio se ejecuta una vez por semana en un lugar gestionado dentro del territorio como un salón de una Institución educativa, también sedes de la JAL, casas de la cultura, para ello se debe realizar una fuerte convocatoria que permita motivar a la participación de estos talleres y también se puede ejecutar específicamente en espacios donde se trabaje con esta población como un comedero popular o un Centro día, hogares geriátricos o albergues, es importante destacar que para que se pueda desarrollar un fortalecimiento de dichas habilidades se debe trabajar con un grupo proceso; los talleres se pueden desarrollar mediante sesiones intercaladas es decir una semana se trabaja el componente de lectura, a la otra la escritura y a la siguiente el de oralidad o se pueden trabajar en núcleos separados por ciclos²⁹ a través del desarrollo del componente de oralidad de la memoria del territorio se trabajará a la par en un producto que puede ser un recetario barrial, una cartilla con la historia del barrio, una muestra fotográfica, un blog digital de la memoria barrial, un video recopilatorio de cada uno de los participantes narrando el territorio, un podcast, etc.

²⁷ Se puede pensar en realizar ocasionalmente proyecciones de cine, reproducción de podcast o llevar muestras fotográficas.

²⁸ En el lugar de ejecución se dispondrá de una tula o baúl con material bibliográfico para que los asistentes puedan leer y devolver entre talleres (cada semana) dejando a un encargado en territorio.

²⁹ Si la biblioteca pública ejecutante cuenta con los recursos o tiene la posibilidad de formular un proyecto, se podría direccionar la propuesta a la alfabetización digital directamente en el territorio.

Usuarios a los que se dirige el servicio: población adulta mayor 60 años en adelante

Modo de prestación del servicio: presencial

Canales de prestación del servicio: presencial

Periodicidad sugerida: 1 vez por semana

Para lograr fortalecer habilidades LEO y dada la particularidad del trabajo con el segmento de población adulta mayor se requiere de refuerzo y estímulo constante para desarrollar de forma exitosa un proceso de interiorización del conocimiento y el desarrollo de las habilidades propuestas.

Acciones clave para la implementación:

- Articulación con ONGs, fundaciones y actores institucionales que trabajen con la población adulta mayor.
- Diseño de una herramienta de estudio de usuarios pertinente a la población adulta mayor (no generar por ejemplo encuestas en herramientas digitales que pueden ser dificultosas para este segmento)
- Visitas de reconocimiento para detectar los albergues, comedores populares y demás espacios donde se trabaje con el grupo poblacional adulto mayor en el territorio.
- Hacer difusión de la convocatoria de la actividad de acuerdo con el grupo poblacional carteles, volantes, folletos, voz a voz, medios comunitarios (no hacer tanto énfasis en redes sociales para este segmento)

Tabla 3: Recursos Alfareros LEO.

Recursos básicos	
Talleres	<ul style="list-style-type: none"> • En la medida de lo posible gestionar un lugar para la ejecución de los talleres en territorio el cuál puede ser una sede JAL, un salón en una institución educativa o en una casa de la cultura o directamente en el lugar de atención de esta población cómo hogares geriátricos o Centros día.

	<ul style="list-style-type: none"> • Exhibidor de libros portátil.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 técnicos/mediadores/auxiliares de biblioteca, perfil en trabajo comunitario preferiblemente con adultos mayores. • 1 promotor de lectura preferiblemente con experiencia en trabajo con adultos mayores. • 1 bibliotecólogo
Equipos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores portátiles • Dispositivos para conexión Wifi inalámbrica (tarjetas de red wifi, usb wifi o dispositivo Wireless) • Dispositivo para digitalización de contenidos (scanner) para trabajo con memoria del territorio • Videobeam (en caso de hacer proyecciones audiovisuales)
Material	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionado específicamente para aportar al desarrollo del enfoque temático del servicio. • Enfocado en el público objetivo. • Tula, caja o baúl viajero para disponer acceso a la lectura en el lugar.
Material Talleres	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Marcadores • Lapiceros • Material didáctico de apoyo a las actividades.

Aliados esenciales:

- Hogares geriátricos
- Secretaria de inclusión social, familia y DDHH
- Centros Día - Albergues
- Secretaria de salud

- Comedores comunitarios
- Fundaciones
- ONGs
- Otras secretarías y dependencias de la administración municipal (según el enfoque del servicio).

Estructura de la inversión:

En este apartado no se cuantifican de manera pormenorizada los gastos que se derivan del servicio (presupuesto) debido a que este ejercicio está supeditado a múltiples factores contextuales por lo que cada biblioteca/sistema debe llevarlo a ese nivel de especificidad según sus condiciones particulares, solo se mencionan los ítems generales y más relevantes para tener en cuenta.

La inversión puede ser proveniente de recursos propios de la organización o si no se cuenta con esa posibilidad, se puede estructurar el servicio como un proyecto y optar por buscar fuentes de financiación externa mediante convocatorias nacionales o internacionales.

- Equipos tecnológicos
- Transporte
- Personal
- Pólizas de aseguramiento de equipos y personal
- Material de los talleres
- Refrigerios (en especial para los encuentros de la fase previa y la de evaluación/realimentación)

7.4 Servicio para población Juvenil

Título del servicio: #Infoeduca

Objetivo: Posibilitar a los jóvenes el acceso a información relacionada con oportunidades en materia educativa, laboral y de creación/emprendimiento, mediante un servicio de asesoría virtual complementado con espacios de socialización para fomentar el acceso a la oferta educativa, a convocatorias, mercados creativos, entre otros, en alianza con actores educativos e institucionales y aportar a la disminución del déficit de acceso a los circuitos académicos y productivos de la población juvenil.

Justificación: Se ha evidenciado mediante la exploración previa de informes diagnósticos de la ciudad de Medellín, que la población juvenil en los contextos vulnerables tiene dificultades para el acceso a oportunidades en materia educativa y de desarrollo económico³⁰, lo que aumenta la desigualdad y limita las posibilidades de proyección de los jóvenes en los territorios, por ello, mediante este servicio se busca que la biblioteca se convierta en un enlace, entre la información, los actores claves en los circuitos académicos, de oportunidades de creación y emprendimiento y la población juvenil del territorio; para ello se emplea un servicio de asesoría virtual como estrategia de extensión bibliotecaria que además de agrupar y poner a disposición los recursos de información asociados a esta temática mediante grupos en redes sociales como WhatsApp, Facebook o Instagram, además de gestionar espacios de socialización y dinamización en territorio como ferias de oportunidades, ferias de servicios, conversatorios con especialistas invitados, todo ello direccionado en pertinencia con la necesidad de la población juvenil³¹.

Descripción: Servicio de asesoría en información especializada, en oportunidades en materia educativa, laboral y de creación/emprendimiento, se ejecuta por medio de dos líneas estratégicas una es la difusión de información especializada en estas áreas a través de un grupo en una red social (Facebook, Instagram) o servicio de mensajería (WhatsApp, Telegram) a los jóvenes inscritos, donde se difunde de manera permanente convocatorias, eventos de interés, sugeridos

³⁰ Entiéndanse los informes del programa Medellín Cómo Vamos 2016 - 2019. 2020

³¹ De acuerdo a los hallazgos de los estudios de la fase previa.

bibliográficos o información disponible en la web cómo videos, artículos y por qué no páginas sugeridas en redes sociales que desarrollen publicaciones afines a la temática (previamente curadas), además se dispone una línea de WhatsApp³² que atenderá consultas específicas relacionadas con estas temáticas³³ por ejemplo ¿Qué requisitos debo cumplir para postular a X beca? finalmente y para complementar el servicio se desarrollarán acciones que fomenten la difusión directa de la oferta de oportunidades en el territorio mediante conversatorios con especialistas invitados, en áreas cómo emprendimiento, habilidades TIC, creación colaborativa, becas, perfilación laboral entre otras, estos encuentros se ejecutan en un lugar concertado con la misma población segmentada mediante la fase de estudios previos, el componente de articulación es de especial relevancia en este servicio para lograr empoderar a los jóvenes con herramientas que los ayuden a ser creadores de soluciones para sus procesos de vida y a largo plazo para su comunidad.

Usuarios a los que se dirige el servicio: población joven (15 - 29 años)

Modo de prestación del servicio: presencial - virtual

Canales de prestación del servicio: presencial - virtual (envío de boletín, convocatoria y los conversatorios grabados vía grupo de WhatsApp)

Periodicidad sugerida:

Espacios de socialización/dinamización: 1 vez al mes (mensual)

Actualización de información grupo: 1 vez a la semana cómo mínimo.³⁴

Acciones clave para la implementación:

- Articulación con ONGs, fundaciones y actores institucionales que trabajen con la población juvenil.
- Diálogo en todas las fases del servicio con colectivos y líderes juveniles del territorio.

³² Se sugiere WhatsApp porque algunos jóvenes en contextos vulnerables no tienen acceso a computadores o tabletas en sus casas por lo que este se convierte en un canal ágil para recibir la asesoría personalizada.

³³ Ello por supuesto en días y horarios específicos definidos por cada biblioteca.

³⁴ Se recomienda dado la naturaleza del público juvenil que está permanentemente atento a las redes.

- Diseño de una herramienta de estudio de usuarios pertinente a la población juvenil (no generar estructuras densas si no fáciles y flexibles para lograr acogida de este segmento)
- Énfasis en la articulación con IES, empresas enfocadas en la innovación y el desarrollo tecnológico.
- Hacer difusión de la convocatoria de la actividad de acuerdo con el grupo poblacional carteles, volantes, folletos, voz a voz, medios comunitarios y redes sociales. (lenguaje simple y apoyos audiovisuales)

Tabla 4: recursos #Infoeduca

Recursos básicos	
Acciones de socialización/dinamización	<ul style="list-style-type: none"> • En la medida de lo posible gestionar un lugar para la ejecución de los conversatorios en territorio el cuál puede ser una sede JAL, un salón en una institución educativa o en una casa de la cultura.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 2 técnicos/mediadores/auxiliares de biblioteca, perfil en trabajo comunitario preferiblemente con población juvenil. • 1 promotor de lectura preferiblemente con experiencia en trabajo con población juvenil. • 1 bibliotecólogo • 1 invitado para los conversatorios (gestionado por medio de las articulaciones)
Equipos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores portátiles

	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos para conexión Wifi inalámbrica (tarjetas de red wifi, usb wifi o dispositivo Wireless)
Información digital	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionada y curada específicamente para aportar al desarrollo del enfoque temático del servicio. • Enfocada en el público objetivo.
Material conversatorios/dinamizaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Marcadores • Lapiceros • Material didáctico de apoyo a las actividades.

Aliados esenciales:

- Instituciones de Educación Superior como el SENA, Universidad de Antioquia, ITM, entre otras.
- Secretaria de juventud
- Secretaría de innovación digital
- Colectivos juveniles, culturales y artísticos
- Consejo municipal de juventud.
- Fundaciones
- ONGs
- Ruta N
- Sapiencia
- Actores territoriales especialmente líderes juveniles, comunitarios y culturales.
- Otras secretarías y dependencias de la administración municipal (según el enfoque del servicio).

Estructura de la inversión:

En este apartado no se cuantifican de manera pormenorizada los gastos que se derivan del servicio (presupuesto) debido a que este ejercicio está supeditado a múltiples factores contextuales por lo que cada biblioteca/sistema debe llevarlo a ese nivel de especificidad según sus condiciones particulares, solo se mencionan los ítems generales y más relevantes para tener en cuenta.

La inversión puede ser proveniente de recursos propios de la organización o si no se cuenta con esa posibilidad, se puede estructurar el servicio como un proyecto y optar por buscar fuentes de financiación externa mediante convocatorias nacionales o internacionales.

- Equipos tecnológicos
- Transporte
- Personal
- Pólizas de aseguramiento de equipos y personal
- Material de los talleres
- Refrigerios (en especial para los encuentros de la fase previa y la de evaluación/realimentación)

7.5 Recomendaciones finales para la implementación de los servicios

- En la medida de lo posible sería pertinente que las bibliotecas gestionarán la capacitación/cualificación del personal que ejecutará el servicio, en temas relativos al trabajo con el grupo poblacional al que se va a dirigir el servicio o en áreas que se considere necesario un refuerzo.
- Para la fase de estudios previa y de acuerdo al enfoque de innovación centrada en el usuario se sugiere tener en cuenta la metodología del design thinking, sólo para quienes lo vean viable a continuación se enlaza un kit de herramientas para proyectar servicios desde la innovación social [acceda aquí](#).
- Los servicios propuestos se han diseñado tomando como base un segmento poblacional para apuntar a una mayor pertinencia (los servicios muy generales pueden ser para todos y

para nadie) no obstante, siempre se deben aplicar los estudios de usuarios y generar un diálogo continuo con la comunidad (antes, durante y después) para verificar la pertinencia, acogida y éxito, de acuerdo a ello la continuidad o modificación de esa oferta.

- Dado el caso de que algún usuario desee participar de un servicio y no esté dentro del grupo segmentado sugerido debe permitírsele el acceso, en la medida de lo posible, pues está segmentación se ha hecho para facilitar la planeación más no se enuncia de manera excluyente, ya que, finalmente se pretende que esta oferta sea aprovechada al máximo por la comunidad.
- Se recomienda que todos los servicios propuestos tengan como base una tula, baúl o caja viajera con material bibliográfico seleccionado de acuerdo al enfoque temático del servicio y el público seleccionado y que se posibilite el préstamo y devolución de material en las jornadas presenciales de los servicios.
- Si la biblioteca cuenta con la disponibilidad presupuestal sería muy bueno vincular al servicio un agente territorial que ayude a la custodia del material bibliográfico o del SIL, la recolección de información, caracterización y estudio de comunidad y difusión del servicio directamente en el territorio.
- El componente de la definición de indicadores y la duración de la ejecución se deja a discreción de cada biblioteca según los sistemas de seguimiento y proyección que empleen para su oferta de servicios (mensual, trimestral, semestral, anual) igualmente en todo lo relativo al sistema de gestión de calidad es importante que cada biblioteca afine el diseño del servicio de acuerdo a estas variables.

8. Conclusión

En línea con todo lo que se expuso a lo largo del presente ejercicio académico se deja cómo reflexión para las bibliotecas públicas el pensarse servicios con un enfoque de pertinencia, abordar con más profundidad el asunto de quiénes son los usuarios y los no usuarios, dado que, las dinámicas actuales de competitividad y cambios rápidos invitan a las bibliotecas incluso siendo instituciones culturales, a desarrollar nuevas formas de impactar en las comunidades y asegurar su sostenibilidad en el tiempo; por otra parte es deber de la biblioteca pública que tiene implícitamente en su misionalidad facilitar escenarios de inclusión a todas las poblaciones, diseñar servicios incluyentes que aporten a mejorar la calidad de vida de las comunidades desatendidas, apostando además por la perspectiva innovadora para avanzar a la par de las tendencias actuales.

Referencias

- Berrío Zapata, C. (2012). *Entre la alfabetización informacional y la brecha digital: Reflexiones para una reconceptualización de los fenómenos de exclusión digital*. Revista Interamericana de Bibliotecología, 35 (1), 39–53. <https://acortar.link/HncMHk>
- Biblioteca Nacional de Colombia (2016). *Guía para prestar el servicio de extensión bibliotecaria en las bibliotecas públicas*. <https://acortar.link/yOCI99>
- Busso, G. (2005). *Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social. Usos, limitaciones y potencialidades para el diseño de políticas de desarrollo y de población*, VIII Jornadas Argentinas de Estudios de Población (AEPA). Tandil: Buenos Aires, 1-39. <https://bit.ly/3dAqWmf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. URL: <https://bit.ly/3EHACXQ>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. IFLA (2021) *Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*. <https://bit.ly/30agwqp>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), (2009) *Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario*. <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3017220/>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), *Actualización 2019 del informe de tendencias de la IFLA*. <https://bit.ly/3IzyBiZ>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), UNESCO. (1994). *Manifiesto de la biblioteca pública* <https://bit.ly/3GxLWGN>
- Fernández Reigosa, F. (2016). *Living-Labs: Innovación centrada en el usuario en la Sociedad de la Información y el Conocimiento* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales). <https://bit.ly/31J1fNC>
- Fernández-Ardèvol, M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J. & Fenoll, C. (2018). *La biblioteca pública vista por las personas no usuarias*. El profesional de la información, v. 27, (3), 659-670. <https://bit.ly/31Ie235>
- Figueiredo, G. D. O., Weihmüller, V. C., Vermelho, S. C., & Araya, J. B. (2017). *Discusión y construcción de la categoría teórica de vulnerabilidad social 1, 2*. Cadernos de Pesquisa, 47, 796-818. <https://bit.ly/3GsAFY5>

- Fino-Garzón, D. (2018). *Catálogo para la innovación en bibliotecas públicas*. <https://bit.ly/3IDy93o>
- Galeano, M. E. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Fondo Editorial FCSH. <https://bit.ly/3EEKOAI>
- Gallo-León, J.-P. (2008). *Innovación en los servicios de bibliotecas públicas orientadas al usuario. El caso de la Biblioteca Regional de Murcia*. *El Profesional de la Información*, 17(2), 144–154. <https://bit.ly/3oEmxVH>
- García-Gómez, F.J. & Díaz-Grau, A. (2005) *La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados*. In II Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha, Toledo (Spain), 17-19 November 2005. (In Press) [Conference paper]. <https://core.ac.uk/download/pdf/290471025.pdf>
- Gómez, H. (2007). *Biblioteca e integración: de la extensión bibliotecaria a los procesos de inclusión social y digital*. De volcanes llena: biblioteca y compromiso social. Gijón: Trea, p. 343-371. Disponible en: http://eprints.rclis.org/12870/1/CAP_11_GOMEZ.pdf
- Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe. (Cerlalc), (2018) *Guía para el estudio de usuarios y de la comunidad en bibliotecas públicas*. <https://bit.ly/3IypzCS>
- Jaramillo O., & Montoya Ríos M. (2011). *Revisión conceptual de la biblioteca pública*. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 23(1-2), 13-56. <https://bit.ly/3lQZDsl>
- Jaramillo O., Montoya M., Moncada D., & Vélez C. (2009). *La biblioteca pública en Medellín: un acercamiento a su contexto legal*. *Revista Interamericana De Bibliotecología*, 27(1). Recuperado a partir de <https://bit.ly/3lQq5SP>
- Lankes, D. (2016) *Ampliemos expectativas*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV) <https://bit.ly/3EITVjQ>
- Lozano-Díaz, R. (2008). *Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad*. *El Profesional de la Información*, 17(2), 129–134. <https://bit.ly/3DDDT5n1>
- Madrid Hincapié, J. M. (2020). *Persistencia de la vulnerabilidad social en Colombia: algunos apuntes para la reflexión*. *Desarrollo Local Sostenible*, (diciembre). <https://bit.ly/3GzeKid>
- Marco, F. J. G. (2007). *La misión de las bibliotecas públicas en la nueva ecología informacional: una perspectiva hispanoamericana*. *Scire*, 13(1), 9–19. <https://bit.ly/3GqJfqo>
- Marquina J. (2020) *5 estupendos servicios de extensión bibliotecaria de la Biblioteca Pública Brooklyn que quizás no conocías*. Publicado Abril 2020 Blog [Julianmarquina.es] <https://bit.ly/3EELIwJ>

- Martos García, A. (2015). *Las bibliotecas en la formación del hábito lector*. *Álabe*, 12, 8–12. <https://bit.ly/3oEnhKt>
- Medellín cómo vamos. (2020, septiembre). *Informe de calidad de vida Medellín 2016 - 2019*. Pregón S.A.S. <https://bit.ly/3rPXHEr>
- Nicholson, K. (2019). *Collaborative, Creative, Participative: Trends in Public Library Innovation*. *Public Library Quarterly*, 38(3), 331–347. <https://bit.ly/3GtnJRT>
- OCLC. (2019). *Annual Report 2018–2019: Transforming communities, technology, knowledge*. <https://bit.ly/3IA0Q16>
- Programa International Network of Emerging Library Innovators (INELI). (2018) *Biblioteca inclusiva modelo para proyectos bibliotecarios de inclusión social*. <https://bit.ly/3dCVp2W>
- Risler, Julia y Ares, Pablo (2013) *Mapeo colectivo: construcción crítica del entorno: Iconoclasistas. Manual de mapeo colectivo*. Recursos cartográficos críticos para procesos territoriales de creación colaborativa. Buenos Aires: Tinta limón. <https://bit.ly/3rMHxvq>
- Sánchez-García, S., & Yubero, S. (2015). *Función Social De Las Bibliotecas Públicas: Nuevos Espacios De Aprendizaje Y De Inserción Social*. *El Profesional de la Información*, 24(2), 103–111. <https://bit.ly/3rOKMCw>
- Soto, A. & Suescún, S. (2015). *Servicios innovadores en las bibliotecas públicas de Colombia. Resultados de un estudio Delphi*. *El profesional de la información*, v. 24, (6), 778-786. <https://bit.ly/3pE9cMp>
- Soto, R. (2021) *La biblioteca móvil, puerta hacia la universalización del acceso a los servicios bibliotecarios*. Entrada de blog (agosto 2021) <https://bit.ly/33gk7o3>
- Suaiden, E.-J. (2018). *La Biblioteca Pública Y Las Competencias Del Siglo XXI*. *El Profesional de la Información*, 27(5), 1136–1144. <https://bit.ly/3rQzM7J>
- Vallejo Sierra, R. H. & Téllez, L. R. (2008) *El mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas: ¿una herramienta que se usa? Investigación bibliotecológica* v. 22, (45)., 153-169. <https://bit.ly/3ybgw5X>
- Vásquez Rizo, F. E. & Gabalán Coello, J. (2019). *La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios: Un estudio de caso*. *Información, Cultura y Sociedad*, 41, 169–180. <https://doi.org/10.34096/ics.i41.6495>
- Wójcik, M. (2019), *How to design innovative information services at the library?*, *Library Hi Tech*, Vol. 37 No. 2, pp. 138-154. <https://bit.ly/3EzSluZ>

Anexos

Anexo 1. Matriz estado del arte

Contiene toda la información recopilada en etapa de revisión documental comprende en una pestaña el mapeo general de textos, en la siguiente el mapeo por categorías y en la pestaña final las estrategias de búsqueda y recursos de información utilizados, [acceda aquí](#).³⁵

Anexo 2. Entrevista Armando González Gutiérrez

Líder Biblioteca Rural Itinerante, Vereda Tuaneca [acceda aquí](#).

Anexo 3. Entrevista Gustavo Andrés Gutierrez Toro

Director y Fundador Corporación Biblioghetto [acceda aquí](#)

Anexo 4. Entrevista Cesar Bermúdez

Líder Paraderos Paralibros Paraparques, Comfenalco Antioquia [acceda aquí](#)

³⁵ También se anexan los archivos en esta entrega.