

La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación*

Orlanda Jaramillo**

Resumen

El artículo describe los referentes metodológicos que fundamentaron el proceso de investigación *La biblioteca pública en clave de formación ciudadana: su dimensión política*, actualmente en ejecución. Este proceso tiene como eje la comprensión de la dimensión política de la biblioteca pública desde el enfoque cualitativo-interpretativo, y se propone dar cuenta de los nuevos sentidos y funciones de esta institución en el siglo XXI, inmersa en una sociedad democrática que reconoce la información y el conocimiento como herramientas esenciales para ejercer la ciudadanía. Así, el interés investigativo se conjugó con el trabajo de investigación efectuado en el área y el análisis interpretativo de las posturas teóricas de los principales documentos en materia de biblioteca pública se combinó con el estudio de caso del Parque Biblioteca España – PBE, ubicado en la ciudad de Medellín, Colombia, y con técnicas cualitativas como el análisis documental, la observación participante y la entrevista. Esta combinación de enfoque, método y técnicas permitió abordar en forma analítica y comprensiva los discursos, acciones, relaciones y percepciones que posibilitan leer la biblioteca pública en clave de formación ciudadana. El artículo finaliza enunciando los hallazgos en función del contexto social y el significado alcanzado por el PBE como espacio de paz y lugar que posibilita el ejercicio de la ciudadanía; también los hallazgos derivados de la revisión y el análisis de los discursos escritos sobre la biblioteca pública, contrastados con igual ejercicio sobre los textos producidos durante la observación participante que revelan la homogeneidad en el discurso de los actores entrevistados.

Palabras clave: investigación cualitativa, estudio de caso, biblioteca pública, formación ciudadana, Parque Biblioteca España, Medellín, Colombia

Cómo citar este artículo: JARAMILLO, Orlanda. La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Jul.-Dic. 2010, vol. 33, no. 2, p. 287-313.

Artículo recibido: 25 de mayo de 2010 **Artículo aprobado:** 7 de septiembre de 2010

* El texto forma parte de los avances del proyecto de tesis doctoral: *La biblioteca pública en clave de formación ciudadana: su dimensión política*, inscrito en la Línea de Formación Ciudadana del Doctorado en Educación que imparte la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Con la asesoría de Ruth Elena Quiroz Posada, profesora-investigadora, coordinadora del Grupo de investigación COMPRENDER, Didáctica de las Ciencias Sociales y Nuevas Ciudadanías, de la misma institución.

** Profesora-investigadora, adscrita a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, Apartado Aéreo 1226, Medellín, Colombia. Candidata a doctora en Educación, Línea Formación Ciudadana, Facultad de Educación, Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. ojara@bibliotecologia.udea.edu.co

Abstract

This article describes the methodological referents that served as foundation for the research *the public library as key to citizenship formation: its political dimension*, in progress. This process has as its axis the understanding of the political dimension of the public library from a qualitative-interpretative approach, and tries to account for the new senses and functions of this institution in the XXI century, immersed in a democratic society that recognizes knowledge and information as essential tools for the exercise of citizenship. Thus, the research interest combined with the research work carried out in the area, while the interpretive analysis of the theoretical stands in the main documents about the public library combined with the study of the Parque Biblioteca España – PBE case, located in the city of Medellín, Colombia, and with qualitative techniques such as document analysis, the participative observation and the interview. This combination of approach, method and techniques allowed an analytic and comprehensive approach to discourses, actions, relations and perceptions that make it possible to read the public library as a tool for citizenship formation. At the end, the paper explains the findings as a function of the social context and the meaning reached by the PBE, as a space of peace and location that makes it possible to exercise the citizenship, also the findings from the analysis and revision of discourses written about the public library, in contrast with one and the same exercise on the texts produced during the participative observation that reveal the homogeneity of the discourse of the actors interviewed.

Keywords: qualitative research, case study, public library, citizenship formation, Parque Biblioteca España, Medellín, Colombia

How to cite this article: JARAMILLO, Orlanda. The public library, a place for the citizenship formation: methodological referents for the research process. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Jul.-Dic. 2010, vol. 33, no. 2, p. 287-313

I. Introducción

La biblioteca puede garantizar libertades y derechos humanos tan básicos como la educación, la información, la libre expresión, la identidad y el trabajo(...) Y también puede enseñar a leer: a leer las leyes que nos protegen y los contratos injustos que intentan explotarnos, y la historia verdadera de las luchas de nuestro pueblo, y las técnicas para solventar nuestras carencia (...) En realidad, una biblioteca puede enseñar lo que desea enseñar, porque posee el arma más potente que existe sobre la Tierra. Esa arma no se carga con pólvora ni escupe fuego y muerte: funciona a base de información, y de ella florecen ideas, comprensión, saber, inteligencia y cultura (...).

(E. CIVALLERO, 2006).

Asumir el aporte de la biblioteca pública a la formación ciudadana como objeto de estudio se traduce en indagar sobre la dimensión política de esta institución.

En tal sentido, la relación con el objeto de investigación, aparte de corresponder a una búsqueda de tiempo atrás, se recrea con una nueva mirada desde otros marcos disciplinares como la pedagogía social. Esta situación hace posible la interacción entre el objeto de estudio, los contextos y el investigador, en la búsqueda de una comprensión mejor y contextualizada de la biblioteca pública (en adelante BP), en la perspectiva de señalar otras posibilidades que permitan su apertura a partir de acciones comprometidas con la realidad de la sociedad y con una mayor incidencia en su transformación; es decir, una exploración desde la institución como espacio de construcción de la identidad y el reconocimiento (elementos claves para la ciudadanía), para la participación consciente y en igualdad de condiciones y de oportunidades, y no sólo como complemento de la escolaridad.

En este sentido, la propuesta de investigación surge de la convicción de que existe un vacío conceptual en cuanto a la dimensión política de la BP, y que se requiere definir su aporte a la formación ciudadana. Así, toma cuerpo una pregunta central: *¿Cuál es la fundamentación discursiva de la biblioteca pública que establece la dimensión política en el contexto de los Parques Biblioteca de Medellín?* Este interrogante encierra una problemática que puede apreciarse desde otros: *¿Qué discursos se tejen en relación con la formación ciudadana desde la biblioteca pública?, ¿cuáles son las prácticas ciudadanas que se generan en el Parque Biblioteca España?, ¿cuáles son las percepciones de los actores del Parque Biblioteca España sobre dichas prácticas ciudadanas?* Las respuestas contribuyen a esclarecer asuntos propios de la bibliotecología como disciplina, y especialmente la apuesta por el fortalecimiento de la pedagogía social en el contexto de la formación ciudadana desde otros espacios socioculturales como la BP, entendiendo esta institución como un agente¹ facilitador y mediador de acciones culturales y educativas, que cumple su responsabilidad social en función de la formación ciudadana, como elemento central y condición fundamental de una sociedad democrática.

Así que el interés investigativo se orienta hacia la búsqueda argumentada y teórica de dicha dimensión política desde la perspectiva de la democratización de la información, el conocimiento, la educación y la cultura como herramientas esenciales para lograr una ciudadanía crítica y el desarrollo social con equidad. Este interés está guiado, además, por el reconocimiento de la información como un derecho fundamental para el ejercicio de los derechos civiles, jurídicos y sociales, que contribuye a reducir la brecha entre informados y desinformados. También, por la certeza de que la responsabilidad social de la BP estriba en concretar estos

.....
1 Se entiende por agencia o agente: "(...) alguien que actúa y causa cambios, y cuyos logros se pueden valorar en términos de sus propios valores y objetivos (...) en la agencia los sujetos son 'agentes' y no 'pacientes' de los procesos de desarrollo; el individuo es considerado, no como un ente pasivo que recibe ayuda, sino como un motor de generación y cambio de desarrollo y justicia social" (Sen, 2000, p. 18).

derechos, expresados desde la construcción y consolidación de algunas prácticas ciudadanas transversales en el uso de los bienes públicos y de la institución. Se trata de la **convivencia**, que requiere respeto, pertenencia e identidad; **participación**, que requiere conocimiento, autonomía, identidad y reconocimiento; y **autonomía**, que es posible si hay libertad e igualdad de trato y de condiciones, prácticas ciudadanas que se han establecido en la perspectiva de la esencia de los discursos sobre BP y en virtud de su naturaleza y finalidad: *ser una institución de acceso libre y gratuito para todas las personas, sin ningún tipo de condicionamientos*, coherente con la responsabilidad que históricamente se le ha asignado: *posibilitar el acceso a la información, el conocimiento y los bienes culturales producidos por la humanidad*. Además, en concordancia con el propósito de la investigación: “Identificar e interpretar los discursos, percepciones y prácticas que en el contexto de la BP configuran la dimensión política, clave para la formación ciudadana”.

De esta manera, la investigación privilegia la lectura interpretativa sobre las posturas teóricas de instituciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA, por su sigla en inglés), el Comité para el Libre Acceso a la Información y la Libertad de Expresión (FAIFE) de la IFLA, y los eventos más destacados en el ámbito del derecho a la información y del papel de la BP en la sociedad. Debe advertirse que es en el estudio de caso donde se hace posible plasmar los límites y alcances de dichos discursos, porque permite navegar desde lo etnográfico, lo interpretativo y lo comprensivo de sus fenómenos y caracterizar e inferir la dimensión política de esta institución. Dicho de otra manera, se trata de contrastar los discursos escritos (emanados de organismos representativos y expertos en el área) sobre la BP, con las prácticas ciudadanas que se generan en el Parque Biblioteca España (en adelante BPE), ubicado en la ciudad de Medellín, Colombia, observadas y leídas desde sus actores.

2. Referentes metodológicos

De todo, quedaron tres cosas: la certeza de que estaba siempre comenzando, la certeza de que había que seguir, y la certeza de que sería interrumpido antes de terminar. Hacer de la interrupción un camino nuevo, hacer de la caída un paso de danza, del miedo una escalera, del sueño, un puente, de la búsqueda...un encuentro. (F. PESSOA).

En la investigación cualitativa convergen diversas estrategias metodológicas que, a su vez, pueden ser combinadas con el uso de diferentes métodos y técnicas, con el fin de estudiar los contextos e interpretar los fenómenos de acuerdo con los

significados que tienen para las personas implicadas. La metodología, más que un conjunto de procedimientos para el levantamiento de datos, es la representación de la manera como se buscó alcanzar el objetivo general, *Fundamentar teóricamente la dimensión política de la BP a partir del PBE, como estudio de caso*, y los objetivos específicos:

- Examinar la dimensión política en los discursos escritos sobre la BP.
- Explorar las percepciones que tienen los actores del PBE sobre la dimensión política de la BP.
- Describir las prácticas ciudadanas que se generan en el PBE.

De los referentes metodológicos hace parte la estrategia: patrones de procedimiento, que materializan el trabajo, y desde los cuales se definen el método, las técnicas y las fuentes de información; y la descripción del diseño: criterios, actividades y decisiones que orientan, confrontan y validan el proceso.

2.1. Estrategia metodológica

Con la estrategia metodológica se definen los componentes que le son inherentes, como: enfoque, fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información e informantes; a la vez, se materializa el trabajo de investigación. Componentes que se combinan, se confrontan y se validan en la búsqueda constante por obtener mejores comprensiones del tema investigado (Galeano, 2004). En esta línea, en el desarrollo de la investigación se combinó el uso de métodos (estudio de caso y análisis documental) con el de técnicas (observación participante y entrevista), buscando un desarrollo más flexible y creativo del proceso. A continuación se describen estos componentes.

2.1.1. Enfoque

El proceso de investigación asume el enfoque cualitativo-interpretativo, entendido como un complejo de argumentos, visiones y lógicas del pensar y del hacer; y como un conjunto de estrategias y técnicas que ofrece ventajas y desventajas para objetos particulares en circunstancias específicas (Galeano, 2004). A partir de este enfoque se interpreta la fundamentación teórica sobre la responsabilidad social de la BP desde los marcos de la pedagogía social y con el empleo del estudio de caso (PBE), en la búsqueda de la identificación y la comprensión de los fenómenos socioculturales, que surgen tanto desde las interacciones como desde las relaciones entre datos, discursos y prácticas; es decir, desde la identificación y definición de

regularidades, especificidades y ausencias en los discursos y en el trabajo empírico ejercido en el PBE, para determinar las relaciones, percepciones y prácticas ciudadanas que plantean nuevas comprensiones de la BP en su dimensión política.

El enfoque cualitativo-interpretativo reconoce la subjetividad de los actores como componente esencial del proceso investigativo; por tanto, todos los elementos constitutivos del contexto del PBE entraron en contacto con el objeto de estudio, los objetivos, el método, las técnicas e instrumentos de aprehensión y recolección de información. En efecto, el enfoque se orientó hacia el conocimiento de los hechos, procesos y estructuras en su totalidad, es decir, a la descripción y comprensión de las cualidades de un caso (PBE), y no a la medición de algunos de sus componentes. De esta manera se dio relevancia al empleo de las técnicas de observación participante y a la entrevista, en correspondencia con los principios del “estudio de caso”, que pone el énfasis en el conocimiento a fondo del fenómeno estudiado y no en su exactitud.

2.1.2. Estudio de caso

Según Stenhouse (1990), el estudio de caso se define como el análisis de un determinado fenómeno que está delimitado por el tiempo, el espacio, los actores, las relaciones e instituciones sociales, que busca dar cuenta de su particularidad en el marco de su complejidad, que asume la elección de lo particular y prescinde de lo general. En correspondencia con el interés y las características del estudio de caso, la elección se hizo teniendo en cuenta su versatilidad y adaptación al propósito investigativo: aporte de la BP a la formación ciudadana.

Dicho de otra forma, el método responde al interés de un problema conceptual más amplio (construcción de la dimensión política de la biblioteca pública), y el caso (las relaciones, percepciones y prácticas ciudadanas en el PBE) puede iluminar dicha conceptualización. Así las cosas, la pregunta de investigación fue el eje que estructuró y dinamizó el proceso, y las fuentes de información utilizadas (documentos, observación, entrevistas) permitieron captar y describir la complejidad del caso PBE y de su contexto en una perspectiva enfocada al: “(...) descubrimiento de nuevas relaciones y conceptos más que [a] la verificación o comprobación de hipótesis previamente establecidas” (Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, G.; y, García Jiménez, 1999, p.98).

2.1.2.1. Criterios para la selección del caso: PBE

Los criterios obedecieron a una condición que determina el caso como expresión paradigmática de una situación social: la formación ciudadana desde otros

espacios no escolares; es decir, es el puente que permite identificar las relaciones, percepciones y prácticas de los actores en relación con el aporte de esta institución a la formación ciudadana. Así, la escogencia se hizo en la perspectiva de abarcar la complejidad de un caso tan singular, Parques Biblioteca, tanto como experiencia de esta tipología de BP en la ciudad, el país y la región, como desde la inexistencia de este modelo de biblioteca en la literatura bibliotecológica, situación que hace de éste un caso de interés especial en sí mismo, desde la búsqueda de la interacción con sus contextos: “El estudio de caso es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 2007, p.11). En esta línea, el Parque Biblioteca interesa por lo que tiene de único, pero también por lo que tiene en común con la institución BP. Otra de las razones para la selección del caso tiene relación con el liderazgo que se le reconoce a Medellín en esta área. La ciudad, en el concierto nacional, ocupa un lugar preponderante, que se deriva de su afán por consolidar un sistema bibliotecario público, sistema que está conformado por 45 bibliotecas públicas. A pesar de este número, la investigación se centró en el Proyecto Parques Biblioteca a partir de los siguientes criterios:

- Se trata de un novedoso proyecto para la ciudad, lo que permite determinar y confrontar con mayores niveles de confianza el papel de la BP en los procesos socioculturales, y con ellos en la formación ciudadana.
- La inscripción de los parques-biblioteca dentro del macroproyecto de la Administración Municipal: “Medellín, la más educada”², que contempla los espacios públicos urbanos como medios para crear, afianzar y potenciar cultura ciudadana.

De los cinco parques- biblioteca se seleccionó el PBE según los siguientes criterios:

- *Ubicación, condiciones socioeconómicas y cobertura:* El PBE está situado en la Zona Nororiental de Medellín, exactamente en el barrio Santo Domingo Savio. De esta zona, la más densamente poblada, forman parte cuatro comunas y 51 barrios que aglutinan 582.442 personas. (Medellín. Alcaldía, 2006). Este sector congrega el mayor número de barrios de la ciudad, en los que predominan los estratos socioeconómicos “bajo-bajo” y “bajo”, razón por la cual su población es muy vulnerable frente a las diferentes problemáticas sociales:

2 El proyecto estratégico *Plan Municipal Parques Biblioteca* hace parte de la estrategia de educación planteada en el Plan de Desarrollo Municipal conocida como “Medellín, la más educada”. No es un proyecto aislado, sino que forma parte integral de una política de desarrollo social encaminada a entregar oportunidades de mejoramiento y bienestar, colectivo e individual, y considera la educación como el motor de la transformación social. http://www.medellin.gov.co/%20General/Documentos/Plan%20de%20Desarrollo/2004-2007/Material%20de%20consulta/Linea_2.pdf

El principal aspecto que marca la diferencia del PBE con los otros Parques lo constituye la complejidad de la zona donde está ubicado: ninguna en Medellín presentaba condiciones socioculturales y económicas tan difíciles como la Nororiental (...) Considerada de alto riesgo y vulnerabilidad por las condiciones sociales y económicas, era la zona más estigmatizada de la ciudad, nadie quería ir y nadie iba, pues desde allí se movía buena parte del conflicto social de Medellín (Palomino, 2010).

- *Instituciones:* En la Zona confluyen una gran variedad de instituciones, muchas de ellas producto de la convocatoria de la empresa Metro de Medellín cuando dio inicio a los trabajos de expansión de su sistema de transporte masivo, *Metrocable*³, y de una dinámica organizativa fuerte (organizaciones socio-educativas y comunitarias), desde las cuales se busca mejorar las condiciones de vida de la comunidad.
- *Lugar de vocación cultural y turística:* La ubicación del PBE (cercano al *Metrocable*) y su diseño arquitectónico lo han convertido en un atractivo turístico. El lugar ha sido entendido como el espacio subjetivo, compartido por diversas personas, instituciones y situaciones, donde se dan acciones y relaciones que lo modifican desde el contexto de la experiencia y de la vida cotidiana, que lo dotan de profundos significados y de posibilidad para la convivencia: “(...) tiempo en el espacio, que implica un proceso de lugarización a partir de la experiencia y la asignación de significado, en la medida que la vida no ocurre en el vacío ni en la eternidad, sino en un espacio y en un momento, un aquí y un ahora bien determinados”. (Fampton, 1990, p.36).

2.1.2.2. Caracterización y descripción del caso: Parque-Biblioteca España, de la agreste naturaleza a las Tres Rocas del Saber

Hace unos diez años, en donde ahora se levanta el PBE, en la Zona Nororiental de Medellín, el paisaje era áspero y turbulento: tierra fértil para todas las versiones de la violencia y abundante en carencias sociales de todo orden. Entonces la Administración Municipal decidió intervenirlo e impulsó y puso a funcionar un sistema masivo de transporte, el *Metrocable*, extensión del sistema Metro de la ciudad (ver **figura 1**).

.....
3 *Metrocable* nació con el propósito de mejorar las condiciones de movilidad de los habitantes de la ciudad. Estas líneas mantienen los estándares de calidad del Metro a lo largo de corredores aéreos que amplían el área de influencia del Sistema, garantizando la integración y rapidez al utilizar los diversos modos de transporte. Estas obras y sus inversiones tienen un importante carácter social y de beneficio común, ya que están dirigidas al mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de la población de menores ingresos, usuaria de los sistemas de transporte público. <http://www.metrodemedellin.org.co>



Fuente: Blog Stephanie Rocio Miles
<http://www.bilinguallibrarian.com>



Fuente: Blog Escuelas de Cursos
<http://www.escuelasdecursos.com>



Fuente: Red de Bibliotecas
Medellín Área Metropolitana
<http://www.reddebibliotecas.org.co>

Figura 1. Imágenes del Parque Biblioteca España

El proyecto dio inicio a un proceso de dignificación de las miles de familias asentadas en esas laderas y unos mínimos de calidad de vida empezaron a crecer en el sector. Su positivo impacto propició que el Municipio diera un paso más en la búsqueda de nuevos niveles de desarrollo integral de sus habitantes, así que le dio luz verde al proyecto PBE, en terrenos aledaños a la última estación del Sistema de Transporte Metrocable y dentro del complejo cultural del sector.

Del entorno del Parque forman parte la Institución Educativa La Candelaria, una placa polideportiva que se asemeja a un balcón abierto sobre la ciudad, las instalaciones del Cedezo⁴ y una colección de locales comerciales abigarrada y multicolor, que le da energía a la economía familiar del barrio y sirve de punto de conectividad y de encuentro. Además, en lugar destacado se erige el templo que recoge el nombre del barrio y, rodeando este escenario, viviendas de todos los tamaños, materiales y colores.

Ahora bien, las tres estructuras que albergan la biblioteca propiamente dicha imitan igual número de moles rocosas, dominan con magnificencia la empinada ladera de la montaña y se han fusionado con el entorno geográfico, propiciando otras visiones del sector: “Es un ejemplo puntual, en su primera etapa, de la recuperación de un cerro que ha sido deprimido social y económicamente durante muchos años” (Rodríguez, 2007, p.1). El PBE toma forma en un área de 13.942 m², distribuidos en tres edificios. En su interior, cada uno se ha vestido con un color diferente y sugestivo, de acuerdo con las actividades que allí se despliegan, y un corredor los integra armónicamente. El primer nivel conecta con los otros espa-

4 Los Centros de Desarrollo Empresarial Zonal (*Cedezo*) son organismos articuladores de las dinámicas comunitarias, que buscan fortalecer la economía territorial mediante la creación de microempresas. Se plantearon como una estrategia de ciudad que fomenta y fortalece el empresarismo. <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/CulturaE/Paginas/Cedezo.aspx>

cios: zonas comunes y de encuentro, con servicios sanitarios públicos; una sala de descanso habilitada para la exhibición de obras de arte; oficinas para la prestación de servicios públicos y, por supuesto, puertas de acceso a cada uno de los edificios.

Cada estructura está destinada a un tipo de actividades. En la primera funciona el auditorio, en donde cobran vida las más disímiles actividades culturales. A la intermedia se la conoce como el Edificio del Conocimiento; en sus siete niveles conviven la tecnología con la insaciable curiosidad de los visitantes y los servicios de biblioteca: tres salas de navegación virtual (para niños, jóvenes y adultos), con conexión gratuita y permanente a Internet; tres salas de lectura (destinadas a niños, jóvenes y adultos), con colecciones en las diversas áreas del conocimiento, y un piso como sala de exposiciones (en este espacio funciona el Programa Familias en Acción⁵). En los cinco pisos del tercer edificio toman cuerpo las actividades administrativas y de formación. De éste hacen parte la *Sala Mi Barrio*, para la recuperación, organización y difusión de la memoria escrita, fotográfica y filmica de la zona; la ludoteca, espacio para niños desde los cero hasta los diez años; la sala de exposiciones, dedicada a la recuperación, exhibición y difusión de las manifestaciones artísticas. También, salones dedicados a talleres y el área administrativa del Parque.

Las tres imitaciones de peñascos esconden en su interior una inverosímil actividad humana, pues cada una dispone de un equipamiento o presta un servicio que es clave para mantener animado el PBE. Es el caso de las visitas guiadas, que se han convertido en uno de los servicios de mayor demanda. Los recorridos se inician en el auditorio, al son de una vívida narración que incluye la historia, el proceso de creación y consolidación del PBE. La suma de los componentes de diseño, confort, colores, iluminación y dotación de materiales y de espacios propios del PBE resulta clave para constatar que la construcción y el equipamiento de este lugar guardan correspondencia con el propósito de servir como “(...) centro cultural para el encuentro comunitario, al que pueden ingresar libremente todas las personas, mejorando el acceso a los espacios lúdicos, culturales, recreativos, educativos y comunitarios de la ciudad, constituyendo otra dimensión del espacio público” (Medellín. Alcaldía, 2004, p.3).

.....
5 Es una iniciativa del Gobierno Nacional y la Banca multilateral para (a) dar un subsidio de nutrición a las familias con niños menores de 7 años, y (b) dar un subsidio escolar a los niños entre 7 y 17 años. El programa tiene una duración de 3 años y está dirigido a las familias más pobres, familias en condición de desplazamiento o familias indígenas. El programa Familias en Acción consiste en otorgar un apoyo monetario directo a la madre beneficiaria, condicionado al cumplimiento de compromisos por parte de la familia. En educación, al garantizar la asistencia escolar de los menores y en salud, con la asistencia de los niños y niñas menores a las citas de control de crecimiento y desarrollo programadas. <http://www.accionsocial.gov.co>

2.1.3. Fuentes y técnicas de recolección de información

El proceso de investigación consistió, de un lado, en el análisis documental de los discursos sobre la BP, y de otro, en su interpretación desde las voces y representaciones de los actores del PBE. En consecuencia, las fuentes de información fueron primarias (documentos institucionales, registros de observación participante y de entrevistas), y secundarias (documentos relacionados con los ejes temáticos). Se emplearon las técnicas de análisis documental, observación participante y entrevista.

- *Revisión y análisis documental.* Técnica que da cuenta de las particularidades propias en el diseño del proyecto, en la obtención, el análisis e interpretación de la información. Paralelamente con la revisión se avanzó en el análisis documental, que hace referencia a los procesos de interpretación, deducción e inducción efectuados para relacionar temas, categorías y subcategorías. El análisis, por su parte, es el proceso de abstracción que permite generalizar, problematizar sobre la base de la información obtenida y el objeto investigado. Además, permite establecer relaciones y tensiones entre “lo que se dice que es” y “lo que es” y entre “lo que se dice” y “lo que se hace”. Para los fines de la investigación, los datos se constituyen en los referentes que definen la existencia, las dinámicas y los horizontes en donde se inscribe la finalidad de la institución (BP/ PBE).

Los elementos teóricos que se hallaron en el análisis documental se contrastaron con los datos originados en el trabajo de campo, desde una mirada interpretativa que permitiera develar las estructuras significativas que dan razón de las acciones que desarrolla el PBE y que se relacionan con la formación ciudadana. De esta manera, la investigación privilegió la lectura interpretativa sobre las posturas teóricas de instituciones como UNESCO, IFLA e IFLA-FAIFE (como se expone en la revisión de los discursos escritos sobre BP, fase uno: conceptualización). Aún así, debe advertirse que es en el estudio de caso donde se hace posible plasmar los límites y alcances de dichos discursos, porque permite navegar desde lo etnográfico, lo interpretativo y lo comprensivo de sus fenómenos, y desde un caso específico caracterizar e inferir la dimensión política de esta institución.

- *Observación participante.* Esta técnica permitió el contacto directo con el objeto de estudio. La observación estuvo orientada a determinar los comportamientos (hábitos, lenguajes y estéticas), relaciones y formas de comunicación, tras la búsqueda de una mejor comprensión de los contextos y las prácticas de los actores, y por esta razón se llevó a cabo en forma paralela a la construc-

ción de los referentes conceptuales. En consecuencia, su empleo fue constante dentro de un proceso de ida y vuelta: se copiaba información, se revisaba y se regresaba a la observación para asignarle significados. De esta forma, permitió establecer la conexión entre los sentidos y significados que tiene el PBE para los actores y la fundamentación teórica; además, cambiar e incluir nuevos informantes, dar y reorientar el contenido de las preguntas para las entrevistas, y muy especialmente, conocer las dinámicas de desenvolvimiento de los actores del PBE.

Los momentos de observación se han definido de acuerdo con ciertas fechas del año: periodo escolar, vacaciones, días festivos, eventos de la ciudad y programas especiales, momentos en los que se busca agotar la observación de un aspecto en particular. Aunque el PBE es un lugar público, de acceso libre y gratuito, fue necesario tramitar una autorización escrita para concretar el trabajo de campo. Igualmente se acató la recomendación de la coordinadora del PBE, de portar en lugar visible el carné institucional para ser identificada por el personal del PBE, los líderes comunitarios y la comunidad en general.

- *La entrevista.* Como técnica conversacional, la entrevista permite obtener descripciones y narraciones; en otras palabras, encadenar en el juego de la palabra la identificación del nexo entre la biblioteca y sus actores, al profundizar en la comprensión y significado de dicho nexo. La investigación definió dos tipos de entrevistas: una para los actores del PBE (usuarios, funcionarios, líderes comunitarios y directivos), y otra para los expertos en BP ubicados en las ciudades de Medellín, Bogotá y Barcelona. En todos los casos, antes de la entrevista se compartió la finalidad de la investigación, se solicitó el consentimiento informado y se entregó la guía de preguntas.

En la elaboración de las guías (para la observación y la entrevista) se incluyeron como tópicos lo público, lo político, finalidad, servicios, programas y actividades, actores, aportes, dificultades y utopía de la BP; y sobre ciudadanía, ciudadano, actividades de formación ciudadana y prácticas ciudadanas.

2.1.4. Informantes

El trabajo de campo implica la interacción con los distintos actores que forman parte del PBE y que por lo mismo constituyen potenciales informantes por su posibilidad de compartir la información de lo que conocen, viven y sienten; o también, porque pueden ser puente para acceder a otras fuentes. Para la selección de los informantes se definió como principal criterio su representatividad y conocimiento sobre el objeto de estudio y sus contextos. De esta manera, tanto el trabajo de

observación participante como la asistencia a las reuniones de la Mesa de Trabajo de la Zona Nororiental⁶ y las recomendaciones de las coordinadoras del PBE y de algunos funcionarios orientaron la selección de los informantes.

Los criterios de selección fueron: su vinculación al sector y PBE (funcionarios, usuarios, líderes comunitarios con nexos con el proyecto y personas pertenecientes a instituciones del sector), tiempo de vinculación con el PBE (antes, durante y en la actualidad), y liderazgo (en el mismo o en la comunidad). En el caso de los expertos prevaleció su conocimiento y su trayectoria en el tema. Por solicitud de algunos informantes no se efectuó registro sonoro, pero sí escrito, y de él se hizo devolución a cada uno de los informantes para su revisión y aprobación.

2.2 Diseño de la investigación

Son tres las fases del diseño metodológico y cada una corresponde a la búsqueda de respuesta de los objetivos: conceptualización, caracterización y contrastación de los discursos con las prácticas; fases atravesadas por procesos de ajuste, contrastación y convalidación permanente. La **tabla 1** sintetiza estos componentes.

Tabla 1. Diseño metodológico

Contrastación y convalidación	Fase uno: Conceptualización	Revisión crítica de los discursos: estado del arte, investigaciones y antecedentes				Ajuste permanente del proceso de investigación
		Definición de ejes temáticos y sistema de categorías				
		Construcción de referentes conceptuales: filosóficos, sociológicos, pedagógicos				
	Fase dos: Caracterización	Trabajo de campo que se llevará a cabo: generación, recolección y organización de la información				
		Selección de informantes				
		Observación participante y entrevistas				
		Producción y análisis de memos: temáticos, metodológicos				
	Fase tres: Contrastación de los discursos con las prácticas	Tematización	Codificación	Categorización	Matrices	
		Análisis	Interpretación	Conceptualización inductiva		

2.2.1. Fase uno: Conceptualización

- *Revisión de los discursos escritos sobre la BP y construcción de referentes conceptuales.* En esta fase se identificaron y determinaron los requerimientos de información, las fuentes y los criterios para seleccionar la que resultaría necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la investigación. La principal actividad consistió en la revisión y el análisis documental, que posibilitaron la

6 La Mesa de Trabajo es un espacio que busca la integración de los representantes de las instituciones y de las organizaciones que trabajan de la Zona Nororiental de Medellín.

construcción de los referentes conceptuales en biblioteca pública, pedagogía y educación social, ciudadanía y formación ciudadana.

La construcción de los referentes teóricos en BP se hizo desde los contextos en los que está inmersa (histórico, conceptual, normativo y contextual), y que posibilitan el análisis de los discursos que subyacen en torno a su dimensión política. Para lograrlo se partió de la revisión y análisis de los documentos de mayor referencia y reconocimiento en la literatura bibliotecológica, pero cuidando que le asignen a la institución una responsabilidad social en lo concerniente a hacer real el derecho a la información, al conocimiento y a los bienes culturales. Por consiguiente, se revisaron y analizaron los manifiestos, declaraciones, recomendaciones, directrices y documentos emanados de eventos y organismos internacionales relacionados con el acceso libre y gratuito a la información y el conocimiento; allí, a modo de declaratoria o proclama, los participantes convocan a entes gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, a establecer políticas que hagan real el derecho a la información y al conocimiento (Ver **anexo**: Discursos escritos sobre la BP como institución de responsabilidad social). De igual forma se abordaron los aspectos relacionados con el contexto histórico y normativo, para lo cual se tomaron los documentos de organismos rectores en el tema, documentos que, de un lado, ratifican y reclaman la existencia de esta institución como dispositivo esencial para lograr un desarrollo social con equidad; y de otro, señalan pautas y caminos que se deben seguir de acuerdo con el contexto y los momentos que vive la sociedad.⁷

Para adoptar los referentes teóricos en **ciudadanía y pedagogía y educación social** se abordaron autores y teorías que permitieron la construcción y la delimitación del concepto con sus correspondientes categorías, lo que ha facilitado la sustentación de la dimensión política de la biblioteca pública. En pedagogía social se estudiaron autores que conciben esta disciplina como la ciencia de la educación social, que estudia las cuestiones inherentes tanto a la socialización de los individuos como a su adaptación social, y se orienta al mejoramiento de la calidad de vida. Así lo fundamentan Nartop, 1913; Quintana, 1988; Trilla 1993; Caride, 2005, entre otros, en la perspectiva del medio social como factor determinante para: “(...) la disposición mental y emocional de la conducta en los individuos, introduciéndolos en actividades que despiertan y fortalecen ciertos impulsos, que tienen ciertos propósitos y provocan ciertas conductas” (Dewey, 1995, p. 26). También

7 En la construcción del contexto histórico y normativo resultaron claves la información y el acumulado teórico obtenidos de la coordinación y participación de varios procesos investigativos (1998 – 2006), realizados con el *Grupo de Investigación en Biblioteca Pública*, adscrito a la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, que orienta sus procesos en la línea de institucionalidad, historia y funciones de la biblioteca pública. En la actualidad forma parte de la Línea de Investigación: Biblioteca, Educación y Ciudadanía, del *Grupo de Investigación en Información, Conocimiento y Sociedad*, de la misma institución.

desde autores de la corriente de la pedagogía crítica como Giroux, 1997 y Freire, 2001, quienes plantean el proceso educativo como un acto social pero igualmente político, a partir del cual se busca contribuir a la transformación de la persona y de la sociedad; en consecuencia, reconocen en la educación un proceso con responsabilidad social, política e histórica, capaz de cooperar en la transformación social y que, además, asume un compromiso con las formas de entender el mundo, la sociedad y el sujeto, con el fin de propiciar condiciones de transformación de la realidad social.

En relación con el referente teórico de ciudadanía, se abordaron los elementos teóricos del trabajo clásico de Marshall y Bottomore (1998), *Ciudadanía y clase social*. Aquí, el autor plantea la ciudadanía como plena pertenencia a una comunidad; pertenencia desde la participación activa de las personas en la definición de las condiciones de sus propios derechos y deberes, libertades y restricciones, poderes y responsabilidades. Ello sugiere, a su vez, la participación de los individuos en los destinos de la colectividad. Igualmente se incluyeron los planteamientos de Fernando Bárcena (1997), quien propone entender el concepto de ciudadanía activa como el empoderamiento del ciudadano, tanto para desarrollar capacidades que le permitan hacer propuestas de su competencia e interés, como también para que, como miembro de una comunidad o de un grupo social, pueda exigir que se cumplan sus derechos. En esta perspectiva, la esencia de la ciudadanía radica en comprenderse y respetarse como libre, autónomo e igual, en el marco de la convivencia con otros, que le da su propia identidad.

2.2.2. Fase dos: Caracterización

- *Estudio de caso y trabajo de campo*. Esta fase corresponde propiamente a la inmersión en los fenómenos propios del PBE y su cotidianidad, desde la aplicación de las técnicas: observación participante y entrevista. La información producto de esta fase, desde las voces y representaciones de los actores del PBE, ha sido el insumo para la caracterización de las percepciones y las prácticas de formación ciudadana; así, los datos que emergieron en el trabajo de campo fueron objeto de análisis e interpretación hasta transformarlos en datos significativos a la luz del tema de investigación y a partir de ellos presentar la fundamentación teórica (Briones, 1988).

2.2.3. Fase tres: Contrastación

- *Discursos y prácticas, análisis, interpretación y presentación de informes*. De manera paralela a la revisión de los discursos sobre biblioteca pública y a la

construcción de los referentes conceptuales y de conceptos sensibilizadores, se efectuó el análisis de los datos mediante su codificación y categorización.

- *Codificación*: es el proceso seguido para disgregar los textos en segmentos significativos, con la asignación de un concepto descriptivo, también llamado término “vivo” (tal cual lo expresan los informantes en sus narrativas o como aparecen en el proceso de recolección de información); para el caso se consideraron 78 términos vivos, los cuales se vincularon a un concepto descriptivo, buscando la construcción de las categorías, que se definen con base en alguna propiedad o característica común (Taylor, 1996).
- *Categorización*: se procedió a buscar las conexiones entre los términos vivos para construir las categorías deductivas; de éstas se desprendieron las categorías inductivas y las subcategorías. Las categorías fueron nombradas y establecidas, como se muestra en la **tabla 2**. Cabe anotar que en la categoría: *Dimensión política, lo público y lo político*, lo público es entendido como **foro de expresiones**: libertad de las personas para expresarse, formular demandas colectivas y generar consensos. Como **bien público**: disfrutar del bien común, que pertenece a todos, con gratuidad y en condiciones de equidad. Como **espacio**: permite fortalecer la identidad de los sujetos en su cotidianidad. Y lo político entendido desde su finalidad: **¿qué hace?** y **¿para qué lo hace?**

Como el desarrollo del proceso investigativo no es lineal, tanto el registro como el análisis de información son labores permanentes y, por qué no, simultáneas; este proceso puede resumirse en un ciclo que se inicia con la codificación y la categorización, para continuar con el análisis e interpretación de la información. Justamente es desde el análisis como se construyen los significados y se da sentido a los datos encontrados.

3. Prácticas ciudadanas desde la BP: convivencia, participación y autonomía: hallazgos preliminares

Diversos fenómenos, tanto de orden económico como social, han demandado a la BP su apoyo en el desarrollo de los procesos educativos, culturales, políticos y económicos, apoyo que ha implicado replantear y dinamizar su finalidad, la que en muchos casos no desempeña con conciencia clara, sino como respuesta a las demandas del momento histórico, según se concluye de la revisión y el análisis documental. Esta conciencia ha iniciado un giro, tanto en lo conceptual como en la práctica, tal como lo demuestra el marcado énfasis de los discursos surgidos en la última década del siglo XX, en dos aspectos: el primero, relacionado con su responsabilidad en el acceso libre y gratuito de todas las personas a la información

Tabla 2. Categorización

Ejes temáticos	Categorías deductivas	Categorías inductivas	Subcategorías	
BIBLIOTECA PÚBLICA	Contextos	Histórico, normativo y conceptual	Acceso libre y gratuito a la información Derechos humanos Inclusión social Formación a lo largo de la vida	
	Responsabilidad social	Aportes de la biblioteca	Acceso libre y gratuito a la información Derechos humanos Dignificación de las personas Reconocimiento de la comunidad Inclusión social	
	Parque Biblioteca España	Referente axiológico		Objetivos Misión Visión
		Referente administrativo		Recursos físicos y materiales Política institucional Programas y servicios
		Referente contextual		Condiciones sociales, educativas, económicas y políticas del sector
		Actores		Funcionarios, usuarios, líderes comunitarios, expertos y turistas
	PEDAGOGÍA SOCIAL	Educación social	Prácticas formativas en otros contextos educativos	Calidad de vida Trasformación social Convivencia Inclusión social Participación Formación a lo largo de la vida
Potenciación y generación de habilidades sociales: prácticas ciudadanas			Autonomía Participación Convivencia	
CIUDADANÍA	Formación ciudadana	Discursos, percepciones y prácticas	Autonomía Convivencia Participación	

y al conocimiento; el segundo, referido a su responsabilidad de contribuir a una sociedad más justa, equitativa y democrática.

En este aspecto, y para los fines de la investigación, está implícita la responsabilidad social de esta institución, entendida como la gestión que debe cumplir la BP en consonancia con su naturaleza: institución sociocultural y democrática que tiene como finalidad servir de apoyo a procesos formativos para posibilitar la participación ciudadana y la transformación social; es decir, como institución facilitadora y promotora de procesos sociales intencionados que posibiliten la participación, el debate y la toma de decisiones en la apuesta por una sociedad más democrática.

En términos generales, y tras las huellas del aporte de la BP a la formación ciudadana, se encontró que la principal contribución de los documentos analizados

reside en que señalan de manera enfática e inaplazable la necesidad de la BP de asumir su responsabilidad social. En consecuencia, en ellos se advierte un marcado énfasis en su responsabilidad sobre la vigencia de los derechos humanos y en su contribución y promoción para la formación de ciudadanos. Dicho de otra manera, se aprecia una renovada orientación de la institución hacia la formación ciudadana, en respuesta, quizá, al contexto actual, donde se reclama con insistencia la validez de los derechos fundamentales de las personas, y el afán de algunas instituciones bibliotecarias públicas por incidir en el ámbito de la vida ciudadana.

Precisamente entre las contribuciones de la BP a la formación ciudadana se encuentra tanto la dinamización de sus espacios para que sean de convivencia, de aprendizaje permanente y de participación, como la construcción y aplicación de normas para el uso y manejo de los bienes culturales, tal como se deduce de la observación participante, donde las personas afirman que el principal aporte del PBE se relaciona con las maneras de habitar este espacio, maneras que se adquieren en la cotidianidad, en respuesta a estímulos habituales, al conocimiento y cumplimiento de la norma, en el gusto y las estéticas de los espacios: armoniosos, confortables, en buen estado, limpios y tranquilos. Maneras que permiten desarrollar otras actitudes frente a la vida y al entorno, como se puede apreciar en algunas de las manifestaciones que se transcriben a continuación:⁸

El PBE, una oportunidad para la vida. Antes, este espacio era tierra amarilla, sin luz, ni agua; ahora es un espacio bonito, equipado y con muchas actividades para disfrutar (RDC)

Las personas han cambiado mucho. Antes eran muy agresivas e intolerantes, no se les podía decir que no hicieran algo; ahora, ya se les puede hablar (...) aprendieron a pedir el favor (...) se ha logrado que los niños mejoren el comportamiento y vengan bien arreglados. (EA)

El PBE ha brindado la oportunidad a los usuarios de conocer y acceder a servicios y actividades que no tienen en otros espacios (...) El Parque es formación, entretenimiento, recreación e información. (EF).

En palabras de Freire (2001), es un lugar para que la persona se asuma como ser limitado, inacabado y en permanente construcción, capaz de apreciar el valor de la superación y el esfuerzo por alcanzar metas colectivas y personales, guiando sus comportamientos en función del respeto y la responsabilidad, siendo reconocido como persona pero también conociendo las normas y referentes que regulan las relaciones y la forma de transformarlas. Así las cosas, el PBE es un lugar de acogida, de encuentro, de aprendizaje permanente, de crecimiento personal, y una

.....
8 Testimonios recogidos en el trabajo de campo 2009-2010, correspondientes a entrevista, para los que se utilizan los siguientes códigos: RDC: registro diario de campo; EF: entrevista funcionario; EA: entrevista personal administrativo.

alternativa para el disfrute. Por esa razón sus servicios, programas y actividades hacen el papel de hilos para enganchar y engancharse en redes sociales que permiten a los individuos participar, elegir y decidir sobre su propio desarrollo y el de su entorno desde el acceso a la información, la educación y la cultura, pues estos tres elementos brindan oportunidades para la apropiación de los bienes educativos y culturales de una sociedad. En palabras de López: “Los servicios públicos, entre los cuales está la biblioteca pública, fueron concebidos para remover los obstáculos que para el ejercicio de su libertad tienen los ciudadanos menos afortunados en la distribución de la riqueza”. (López, 2007, p. 3).

Es precisamente en esta línea que Delors (1996) plantea los espacios de educación permanente como aquellos que, además de brindar oportunidades y desarrollar actividades educativas y de formación, son propicios para que las personas y los grupos desplieguen y ejerzan acciones para la convivencia y desarrollen y afiancen valores éticos y estéticos desde el conocimiento y el reconocimiento de sí mismos, de su entorno y de la colectividad.

4. A modo de conclusiones

Del proceso investigativo desarrollado hasta la fecha (todavía inconcluso y con mucho camino por recorrer) se resaltan dos aspectos:

4.1. En relación con las condiciones del contexto social

Aunque en los últimos años se han concretado alianzas y esfuerzos por parte del Estado, la comunidad y los sectores en conflicto para buscar salidas a las problemáticas sociales que azotan la Zona Nororiental, no ha sido posible erradicarlas. En consecuencia, la violencia reaparece por épocas, quizás no en forma tan brutal como en el pasado, pero de alguna manera da lugar a condiciones de inseguridad que limitan la participación de la comunidad. Concretamente, en el PBE se evidencia en la disminución, en los momentos de expresión del conflicto, del número de usuarios, y en la frecuente advertencia para que se tomen precauciones en el trabajo de campo. Este ambiente ha dificultado el trabajo de campo, especialmente, por el temor que sienten algunos de suministrar información y de permitir registros sonoros.

4.2. En relación con aspectos claves para interpretar los hallazgos del proceso investigativo

- *El discurso de los actores del PBE*: al analizar los textos de los actores se puede apreciar un discurso homogéneo, con pocas variaciones, sobre el PBE, como lo ilustran las respuestas a la pregunta sobre la finalidad y el aporte del PBE:

Para integrar en un mismo espacio la cultura, la educación y la recreación en sitios vulnerables de la ciudad. (EF)

Transformar la ciudad desde la educación, la recreación y la cultura. Generar otros espacios de inclusión para la población más vulnerable. (EA).

Un espacio donde la gente viene a recrearse, porque es un sitio de esparcimiento, también de cultura, formación, y el derecho a educarse. (EU).

Brindar a todas las personas servicios de educación cultura y recreación. (RDC).

Sobre el aporte del PBE: Las personas se interesan por el cuidado personal: estar bien presentados, limpios, arreglados, cómo se ven, cómo se arreglan (EF)

Al año de servicio se logró una apropiación del Parque. Las personas eran descuidadas en la presentación y muchos niños venían sucios, sin zapatos, desarreglados. (RDC)

Al comienzo, lo más difícil fue el uso de los servicios sanitarios, por el gasto desmedido del papel, el juego con el agua y las condiciones en que los dejaban; ahora, esa conducta ha cambiado y hacen un buen uso de ellos; ya los niños no vienen a lavarse la cara y a jugar con el agua y el jabón y los baños se mantienen muy limpios. (EA)

Especialmente se ha ganado en la presentación, en el comportamiento y el respeto de las personas y del Parque. (EU)⁹.

Es más, muchas personas de la comunidad tienen el mismo discurso aunque no hayan hecho uso del PBE; al pedirles su valoración, la relacionan con los procesos de sensibilización, con la apuesta del Estado en un sector marginado por las políticas sociales y, además, con los comentarios positivos sobre el PBE.

- *La política institucional*: Se destaca el acierto de la alianza entre el Estado, la empresa privada y la comunidad para el mantenimiento del Proyecto, aun-

⁹ Testimonios recogidos en el trabajo de campo 2009-2010, correspondientes a entrevista. Se utilizan los siguientes códigos: RDC: registro diario de campo; EU: entrevista usuario; EF: entrevista funcionario; EA: entrevista personal administrativo.

que en las reuniones de la Mesa de Trabajo algunos líderes manifiestan no participar porque no tienen claro de quién depende el PBE: “Hay algunos representantes de la comunidad que dicen que no vienen a la reunión, porque piensan que el PBE es de Comfama”¹⁰. También algunos jóvenes manifiestan desconcierto porque sienten que sus propuestas de trabajo no son valoradas; ni siquiera se integran a la programación mensual del Parque pues ésta se diseña con mucha antelación y tiene que pasar por la aprobación de la entidad operadora del Proyecto, sin su participación. (EF)¹¹.

Otro elemento clave en la política institucional tiene que ver con el valor y uso del reglamento, que fue trabajado estratégicamente con la comunidad mucho antes de que el PBE comenzara a funcionar (procesos de sensibilización). Esta circunstancia permitió que se fuera incorporando en la cotidianidad de los usuarios; de ahí que la norma sea transversal a todas las actividades que realiza el PBE, y en la opinión de los funcionarios, su cumplimiento es uno de los mayores logros, lo que ha creado sentido de pertenencia hacia los bienes culturales del PBE.

- *El adentro y el afuera de la biblioteca pública*: el sector donde está ubicado el PBE ha sufrido un conflicto social armado todavía no resuelto en su totalidad; por ello, la existencia y uso del PBE significa, tanto para los funcionarios como para los habitantes del sector, la ganancia de un espacio de tranquilidad y convivencia que deja afuera el conflicto, como se puede concluir de las siguientes expresiones:

Hay situaciones sociales que el PBE no puede solucionar. Los conflictos no tienen que ver con las acciones de la biblioteca, han estado ahí; sólo que la comunidad ha tenido por algunos momentos procesos de calma, de no manifestación del conflicto; pero la biblioteca sigue ahí, cumpliendo su función de brindar otras opciones educativas, recreativas y culturales. (EU)

No se puede negar que la biblioteca ha ayudado a que disminuya el conflicto, especialmente al impedir que nuevos pobladores se involucren en él: les ha ofrecido otras opciones. (EF).

En estos momentos el PBE es un oasis en un territorio que vuelve al conflicto, y es visto por todos los sectores de la comunidad como el corazón del sector; por eso mismo hay una identidad y un respeto por él. (EA).

10 Testimonio recogido en el trabajo de campo (Reunión de la Mesa de Trabajo, junio 11 de 2010).

11 Entrevista a funcionaria (Práctica de Excelencia de la Alcaldía).

Frente a esta situación cabe preguntarse si la responsabilidad de la convocatoria para la resolución del conflicto compete al PBE o si su papel es más de intermediación, pues si bien los profesionales de la información tenemos claridad acerca de cómo actuar en el interior de la biblioteca pública, el asunto comienza a tomar tonalidades cuando se nos reclama trabajar el afuera de la institución y con aquellos que están al margen de la institucionalidad.

Referencias bibliográficas

- BÁRCENA, Fernando. 1997. *El oficio de la ciudadanía: introducción a la educación política*. Barcelona: Paidós, 1997. 301 p.
- BRIONES, Guillermo. 1988. *Métodos y técnicas de investigación avanzada aplicadas a la educación y a las ciencias sociales*. 2. ed. Bogotá: ICFES; PIIE, 1988. 130 p.
- CIVALLERO, Edgardo. 2006. El rol social de las bibliotecas públicas en Latinoamérica: algunos conceptos y líneas de acción desde una perspectiva progresista. En: *Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile*. [en línea] Santiago de Chile: Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museo, 2006. 9 p. [citado 25 de mayo, 2010] Disponible en la Web: http://www.dibam.cl/dinamicas/DocAdjunto_644.pdf
- DELORS, Jacques. 1996. La educación a lo largo de la vida. *La educación encierra un tesoro*. [en línea] Madrid: Anaya-UNESCO, 1996. 48 p. [citado mayo 25, 2010] Disponible en Web: http://www.Unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF
- DEWEY, John. 1995. *Democracia y educación*. Madrid: Morata, 1995. 319 p.
- FAMPTON, Kenneth. 1990. Lugar, forma e identidad: hacia una teoría del regionalismo crítico. En: TOCA, Antonio. *Nueva arquitectura en América Latina: presente y futuro*. México: Ed. Gustavo Gili, 1990. p.36.
- FREIRE, Paulo. 2001. *Política y educación*. México: Siglo XXI, 2001. 130 p.
- GALEANO MARÍN, María Eumelia. 2004. *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Medellín: La Carreta Editores, 2004. 239 p.
- GIROUX, Henry. 1997. *Cruzando límites: trabajadores culturales y políticas educativas*. Barcelona: Paidós, 1997. 295 p.
- LÓPEZ LÓPEZ, Pedro. 2007. Biblioteca y ética ciudadana. *Educación y biblioteca*. [en línea] May.-Jun. 2009, no. 159, 5 p. [citado enero 9, 2010] Disponible en Internet: <http://eprints.ucm.es/9737/1/Pedro-Lopez1.pdf>
- MARSHALL, Thomas Humprey; y BOTTOMORE, Thomas Burton. 1998. *Ciudadanía y clase social*. España: Alianza, 1998. 149 p.
- MEDELLÍN. ALCALDÍA. 2004. *Plan maestro para los servicios bibliotecarios públicos en Medellín*. [en línea] Medellín: La Alcaldía, 2004. 250 p. [citado mayo 25, 2010] Disponible en la Web: http://www.bibliotecapiloto.gov.co/documentos/plan_bibliotecas.pdf
- MEDELLÍN. ALCALDÍA. 2006. Encuesta calidad de vida. [en línea]. Medellín: La Alcaldía, 2006. [citado mayo 25, 2010] Disponible en la Web: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navext%28null%7Cwpcnavigation%3A//wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Planeaci%C3%B3n%20Municipal/Site%20Navigation/navigation.wpc/%7E/Publicaciones/Encuesta%20Calidad%20de%20Vida%202006%29>

- NARTOP, Paul. 1913. *Ciencia y educación: pedagogía social*. Barcelona : La Lectura, 1913. 289 p.
- PALOMINO LONDOÑO, Gloria Inés. 2010. *Entrevista con Gloria Inés Palomino Londoño, Directora Biblioteca Pública Piloto de Medellín y Coordinadora de la Red de Bibliotecas del Municipio de Medellín*. Febrero 1, 2010; 25 minutos. Medellín.
- QUINTANA CABANAS, José María. 1984. *Pedagogía social*. Madrid: Dykinson, 1984. 310 p.
- RODRÍGUEZ, Carlos Mario. 2007. [Declaraciones sobre el proyecto Parque Biblioteca España] En: GÓMEZ F., María Carmenza. Nuevos sitios de encuentro para acceder al conocimiento y la cultura. Bibliotecas: ¿útiles o de adorno? *El Mundo. Sección La Metro*. Mar. 27, 2007, p. 1.
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, Gregorio; GIL FLORES, Gabriel; GARCÍA JIMÉNEZ, Eduardo. 1999. *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid: Aljibe, 1999. 378 p.
- STAKE, Robert E. 2007. *Investigación con estudio de casos*. Madrid : Morata, 2007. 314 p.
- SEN, Amartya. 2000. *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta, 2000. 436 p.
- STENHOUSE, Lawrence. 1990. Conducción, análisis y presentación del estudio de casos en la investigación educacional y evaluación. En: MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, J. *Hacia un enfoque interpretativo de la enseñanza: etnografía y currículum*. Granada: Universidad de Granada, 1990. p. 69-83.
- TAYLOR, Steven J., y BOGDAN, Robert. 1996. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós, 1996. 341 p.
- TRILLA, Jaume. 1993. *La educación fuera de la escuela: ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel, 1993. 280 p.

Anexo

Discursos escritos sobre la BP como institución de responsabilidad social

Institución o evento	Alcance	Aspectos considerados
MANIFIESTO DE ALEJANDRÍA SOBRE BIBLIOTECAS: SOCIEDAD DE INFORMACIÓN EN ACCIÓN, 2005	El documento reflexiona sobre la manera como contribuyen las bibliotecas al desarrollo de una Sociedad de la Información incluyente, cómo capacitan para la libertad intelectual, ayudan a conservar los valores democráticos y los derechos civiles universales, contrarrestan la brecha digital y promueven los contenidos multilingües y la diversidad desde el acceso a la información y al conocimiento, con imparcialidad y oponiéndose a cualquier forma de censura. http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html	Inclusión social Libertad intelectual Acceso a la información Valores democráticos Derechos civiles Desigualdades sociales Diversidad cultural
DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES, 2004	El Foro reconoce que la información, el conocimiento, la documentación, los archivos y las bibliotecas son bienes y recursos culturales procomunales para fundamentar y promover los valores de la democracia, tales como: la libertad, la igualdad y la justicia social, así como la tolerancia, el respeto, la equidad, la solidaridad, la dignidad de los individuos, las comunidades y la sociedad. Todo recinto de información documental contribuye a impulsar la práctica democrática en las esferas social y política. Asimismo, se presentan como elementos sociales y políticos que los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben aprovechar para contribuir a la formación de identidades culturales y ciudadanas sustentadas en valores cívicos y responsabilidades sociales. http://www.inforosocial.net/declaracion.html	Bienes culturales Acceso a la información Valores democráticos Libertad Igualdad Justicia social Respeto Equidad Solidaridad Dignidad Formación ciudadana Identidad Responsabilidad social
MANIFIESTO DE OEIRAS, 2003	El Manifiesto subraya el importante papel que desempeñan las bibliotecas públicas en satisfacer las necesidades de los ciudadanos en la era digital y potenciar la cooperación con otras instituciones culturales. Promover una sociedad civil y democrática, proporcionar libre acceso a las culturas y al conocimiento. Combatir la exclusión al ofrecer a la población espacios atractivos y agradables. Se deben prever las necesidades de grupos especiales como minusválidos, adolescentes, tercera edad, parados, y los que viven en zonas rurales. Desarrollar su papel como centros para el aprendizaje no reglado e informal, ofreciendo contenidos, formación y apoyo a los ciudadanos en todas las etapas de su vida, aprovechando todo el potencial del e-aprendizaje. http://www.pulmanweb.org/documents/./Manifiesto-Spanish-version.doc	Acceso a la información Desigualdades sociales Valores democráticos Derechos civiles Inclusión social (brecha digital) Formación Diversidad cultural

Institución o evento	Alcance	Aspectos considerados
DECLARACIÓN DE GLASGOW 2002	<p>Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, el pensamiento y la cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.</p> <p>Contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales. Deben poner a disposición de todos por igual sus materiales, instalaciones y servicios. Deben proteger los derechos de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de la información que buscan o reciben. Deben defender y fomentar los principios de la libertad intelectual y ofrecer acceso sin restricciones a la información.</p> <p>http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-s.html</p>	<p>Acceso a la información Desigualdades sociales Valores democráticos Derechos civiles Inclusión social (brecha digital) Formación Diversidad cultural Toma de decisiones Libertad intelectual</p>
MANIFIESTO SOBRE INTERNET 2002	<p>Reconoce el derecho fundamental de los seres humanos a acceder y expresar la información sin ningún tipo de restricción. El libre acceso a la información es esencial para la libertad, la igualdad, el entendimiento mundial y la paz.</p> <p>La libertad de acceso a la información es la base de la democracia y el fundamento del servicio bibliotecario. La BP como institución viva conecta a la gente con los recursos globales de información, las ideas y las obras de creación literaria; por tanto, debe facilitar y fomentar el acceso público a información y el acceso a Internet en forma gratuita.</p> <p>http://archive.ifla.org/faife/policy/.../Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf</p>	<p>Inclusión social Libertad intelectual Acceso a la información Libertad Igualdad Justicia social Inclusión social (brecha social)</p>
DIRECTRICES IFLA 2001	<p>Las bibliotecas públicas desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática y contribuyen a la creación y el mantenimiento de una sociedad informada y democrática. Cumplen la función de ser instrumentos para la igualdad de oportunidades, posibilitando el acceso de todos los ciudadanos a la información.</p> <p>http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf</p>	<p>Inclusión social Libertad intelectual Acceso a la información Libertad Igualdad Inclusión social (brecha social)</p>
DECLARACIÓN DE LA IFLA SOBRE LAS BIBLIOTECAS Y LA LIBERTAD INTELECTUAL 1999	<p>El derecho a saber y la libertad de expresión son dos aspectos del mismo principio. El derecho a saber es un requisito para la libertad de pensamiento y de conciencia; la libertad de pensamiento y la libertad de expresión son condiciones necesarias para la libertad de acceso a la información. Las bibliotecas contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos básicos y los derechos civiles universales.</p> <p>http://archive.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-s.html</p>	<p>Inclusión social Libertad intelectual Acceso a la información Libertad Formación a lo largo de la vida Toma de decisiones Valores democráticos Derechos civiles Diversidad cultural</p>

Institución o evento	Alcance	Aspectos considerados
DECLARACIÓN DE COPENHAGUE: Algo para todos 1999	<p>Las bibliotecas públicas tienen una oportunidad estratégica de incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos de las sociedades de la información, proporcionándoles acceso libre y equitativo a información de alta calidad. Apoyan el crecimiento de las comunidades proporcionándoles servicios de información diseñados para atender las necesidades locales. Proporcionan una infraestructura para el aprendizaje continuo y un fácil acceso al contenido de las redes virtuales. Son instituciones culturales con una gran responsabilidad sobre el patrimonio cultural, la literatura y la alfabetización. http://www.fundaciongsr.es/.../copenhague99.htm</p>	<p>Calidad de vida Ciudadanía Libertad Igualdad Acceso a la información Identidad Diversidad Aprendizaje continuo Inclusión social (brecha digital) Bienes culturales</p>
RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO SOBRE EL PAPEL DE LAS BIBLIOTECAS EN LA SOCIEDAD MODERNA 1998	<p>Reconoce como una de las tareas básicas de las bibliotecas públicas ofrecer a la ciudadanía información básica imprescindible, al alcance de todos. De esta forma contribuyen a construir una sociedad de la información democrática, abierta y transparente. Asimismo, reconoce la biblioteca como un instrumento para la puesta en práctica de la ciudadanía. Tener y saber utilizar la información constituye un factor de integración económica, social y cultural y, por tanto, es conveniente organizar y garantizar el libre acceso de los ciudadanos a la información en todos los soportes y formatos http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/372/393</p>	<p>Ciudadanía crítica. Acceso a la información Diversidad Identidad Inclusión social (brecha digital) Educación permanente Bienes culturales</p>
MANIFIESTO DE LA UNESCO SOBRE LA BP UNESCO 1994.	<p>El Manifiesto declara que la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la educación. La biblioteca pública, puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html</p>	<p>Acceso a la información Toma de decisiones Diversidad cultural Inclusión social (brecha digital) Ciudadanía crítica Valores democráticos Educación a lo largo de la vida Toma de decisiones Diversidad Libertad Igualdad</p>

Institución o evento	Alcance	Aspectos considerados
<p>DECLARACIÓN DE CARACAS SOBRE LA BIBLIOTECA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 1982</p>	<p>Asegurar a toda la población el libre acceso a la información en sus diferentes formas de presentación, amplia, actualizada y representativa de la suma de pensamientos e ideas del hombre y la expresión de su imaginación creativa, de tal manera que tanto el individuo como la comunidad puedan situarse en su entorno histórico, socio-económico, político y cultural.</p> <p>La BP como factor de desarrollo e instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática, para promover el rescate, comprensión, difusión y defensa de la cultura nacional autóctona y minoritaria para la afirmación de la identidad cultural y el conocimiento y respeto de otras culturas; como también la formación de un lector crítico, selectivo y creativo desarrollando simultáneamente su motivación por la lectura y su habilidad de obtener experiencias gratificantes de tal actividad, capacitando así a cada individuo para jugar un papel activo en la sociedad.</p> <p>http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm</p>	<p>Acceso a la información Inclusión social Diversidad cultural Cambio social Identidad Formación Papel activo (ciudadanía activa) Educación permanente</p>