

7-5-2019

# Productos y servicios de información desde las bibliotecas públicas en el contexto del posconflicto en Colombia

Juan David Gutiérrez Pérez

Viviana Vargas Roperó

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion)

---

## Citación recomendada

Gutiérrez Pérez, J. D., & Vargas Roperó, V. (2019). Productos y servicios de información desde las bibliotecas públicas en el contexto del posconflicto en Colombia. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/283](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/283)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**Productos y Servicios de Información desde las Bibliotecas Públicas en el contexto del  
Posconflicto en Colombia**

**Juan David Gutiérrez Pérez, Código 33131043**

**Viviana Vargas Roperro, Código 33131045**

**Universidad de La Salle**

**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**

**Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística**

**Bogotá, D.C.**

**1 de abril de 2019**

*A nuestras familias, cómplices en este esfuerzo*

## Contenido

Introducción .....	1
1. Problema de investigación .....	3
2. Objetivos.....	5
2.1. Objetivo general .....	5
2.2. Objetivos específicos .....	5
3. Justificación.....	6
4. Marco teórico .....	8
4.1. Antecedentes.....	8
4.2. Referentes teóricos .....	10
<i>La Biblioteca Pública</i> .....	10
<i>Aspectos del Posconflicto en Colombia</i> .....	14
<i>Productos y Servicios desde la Biblioteca Pública</i> .....	18
<i>Experiencias de Implementación de los Productos y Servicios bibliotecarios en países en posconflicto</i> .....	27
Nicaragua. ....	28
El Salvador. ....	31
5. Metodología.....	33
6. Resultados de la investigación .....	37
Datos recopilados.....	37
Análisis de datos .....	39
Resultados .....	44
7. Propuesta de Productos y Servicios de la Biblioteca Pública .....	48
8. Conclusiones.....	53
9. Recomendaciones .....	55
Bibliografía.....	59
Anexo 1. Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto .....	65
Anexo 2. Matriz de análisis: Similitudes, Diferencias, Complementariedades .....	70

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Construcción de paz en el posconflicto. ....	16
Tabla 2. Los Servicios en las Bibliotecas Públicas. ....	23
Tabla 3. Productos y Servicios de información de la Biblioteca Pública propuestos para el posconflicto en Colombia.....	47

## Introducción

Luego de la firma del *Acuerdo General para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera* en 2016 entre el gobierno de Colombia y las FARC, antes movimiento guerrillero y en adelante movimiento político, el país comenzó a plantearse cómo prepararse para la paz en cada uno de sus ámbitos. Teniendo en cuenta que instituciones culturales y sociales como las bibliotecas ajustaron sus políticas y planes a atender las necesidades de sus comunidades durante la guerra, el objetivo de este trabajo es proponer productos y servicios que pueden ofrecer las Bibliotecas Públicas en el contexto del posconflicto en Colombia, mediante el análisis documental de los conceptos sobre la Biblioteca Pública, los productos y servicios de información ofrecidos por estas y algunos aspectos del conflicto colombiano. Así mismo, se estudian escenarios de posconflicto en otros países de América Latina con el fin de extraer las buenas prácticas implementadas por las bibliotecas para resolver las necesidades de sus usuarios en dicha situación.

Como metodología de trabajo propuesta, el enfoque de la investigación es cualitativo para la interpretación de la información recogida. Los tipos de investigación a aplicar son el exploratorio y el descriptivo, dado que el tema se está construyendo en el país en años relativamente recientes. Teniendo en cuenta esto, el método a usar es Investigación documental, con el fin de procesar y analizar la información recopilada a partir de la documentación y los datos recogidos. Para la propuesta de los productos y servicios de información de las bibliotecas públicas se diseña y aplica un instrumento de recolección de información dirigido a profesionales expertos en la temática del presente trabajo. Con los resultados obtenidos a partir del instrumento y los datos recogidos durante la investigación, es construida una interpretación integral de la información recopilada a través del análisis y del conocimiento obtenido durante la formación académica de los autores del presente trabajo.

Este documento inicia con el planteamiento del problema de investigación sobre cómo la biblioteca pública enfrentará los retos culturales en el contexto del posconflicto en Colombia, a través de sus productos y servicios. Posteriormente se argumenta la conveniencia del trabajo, teniendo en cuenta la firma del *Acuerdo General para la Terminación del Conflicto y la*

*Construcción de una Paz Estable y Duradera* y la actual situación de los productos y servicios de las bibliotecas públicas. A continuación, se exponen los antecedentes del conflicto en Colombia con el fin de establecer un panorama de la situación y seguidamente se anuncian los objetivos de la investigación. El siguiente apartado es el marco teórico donde se delimitan, definen y desarrollan los principales conceptos a trabajar, tales como Biblioteca Pública, Posconflicto y Productos y Servicios de información. Como complemento a esta categoría, se investigan y ejemplifican casos reales de posconflicto en otros países de América Latina y se relatan algunas buenas prácticas surgidas en este contexto. El punto a continuación es la metodología utilizada, ya descrita anteriormente. Finalmente se expone la propuesta de aquellos productos y servicios de información de la Biblioteca Pública que se consideran necesarios en el contexto del posconflicto en Colombia, fundamentados tanto en el cuerpo del trabajo como en el conocimiento y análisis propio de los autores de este documento.

## 1. Problema de investigación

El problema de investigación es cómo la biblioteca pública enfrentará los retos culturales en el contexto del posconflicto en Colombia, a través de sus productos y servicios, en articulación con el objetivo número 16, planteado en los objetivos de Desarrollo Sostenible, plasmado en el informe “Acceso y oportunidades para todos. Como contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas” (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), 2016). Este objetivo corresponde a “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles” (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2015).

Es común que en las etapas de posconflicto los gobiernos concentren sus esfuerzos en generar resultados económicos y políticos a corto plazo, que resuelvan los problemas de necesidades básicas de la población, dejando el componente social y educativo para una etapa posterior (Márquez, 2011). Por el contrario, en el proceso de desarrollo del posconflicto la educación desempeña un rol muy importante, ya que el libre acceso a la información es una herramienta fundamental para que los ciudadanos ejerzan con total plenitud sus deberes y derechos en procura de mejorar su calidad de vida.

Tras la Guerra Fría, la Organización de las Naciones Unidas publicó *La Agenda para la Paz*, identificando las acciones para la paz y el posconflicto como aquellas “dirigidas a identificar y apoyar estructuras tendientes a fortalecer y solidificar la paz para evitar una recaída al conflicto” (1992). Igualmente, la UNESCO (2016) destaca el concepto de Desarrollo sostenible como “el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” que comprende cuatro dimensiones: sociedad, medio ambiente, cultura y economía. Así, las principales organizaciones mundiales han impulsado el diseño de políticas gubernamentales que promuevan la educación para la paz, el desarrollo sostenible de los pueblos y el fortalecimiento de las sociedades a través del diseño y puesta en marcha de programas que atienden los cuatro frentes, tras los conflictos armados en los diferentes continentes (África, Europa, Latinoamérica y Asia). En Latinoamérica;



Guatemala, Honduras y Perú ya han atravesado escenarios de posconflicto, algunos que recayeron en periodos de recrudecimiento de la violencia, mientras que otros se han reconstruido social y culturalmente. En Perú, el manejo de los casos de violación de derechos humanos ofrece un referente para su tratamiento en Colombia (Vargas, 2016).

Por ende, las bibliotecas públicas; entendidas como espacios legítimos e instituciones sociales difusoras de información y precursoras de educación para el desarrollo cultural, tienen un importante compromiso en la construcción de sociedad en paz y desarrollo sostenible que requiere Colombia, a través de un contexto cultural en el cual ofrezcan políticas culturales alineadas con las necesidades que plantea el posconflicto en Colombia (educación, desarrollo y trabajo), por medio de un portafolio de productos y servicios con el cual los ciudadanos tengan más herramientas adecuadas, para acercarse a escenarios de justicia, memoria y paz.

En síntesis, la pregunta de investigación orientadora de este trabajo es: ¿Cómo enfrentarán las Bibliotecas Públicas de Colombia los retos culturales que se generarán a raíz de la etapa de posconflicto en el país, de acuerdo con el objetivo 16 de Desarrollo Sostenible proclamado por las Organizaciones Unidas, entendidos desde la perspectiva de la IFLA?

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Proponer productos y servicios que pueden ofrecer las Bibliotecas Públicas en el contexto del posconflicto en Colombia y los objetivos de Desarrollo Sostenible.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la contribución de las Bibliotecas Públicas en el contexto del posconflicto en Colombia.
- Comparar experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países.
- Plantear los productos y servicios que pueden ofrecer las Bibliotecas Públicas frente a los retos y necesidades que plantea el posconflicto.

### 3. Justificación

La firma del *Acuerdo General para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera* que se llevó a cabo el 24 de agosto de 2016 desencadenó nuevas dinámicas sociales, culturales y políticas en el país, por tanto, resulta indispensable estudiar las consecuencias de estos cambios con el fin de encontrar la forma idónea de enfrentarlos desde la biblioteca pública. Puesto que estudiar todas las variables anteriormente mencionadas no sería viable en un trabajo de este corte, este escrito se enfocará únicamente en la rama cultural, que concierne a los productos y servicios ofrecidos por La Biblioteca Pública.

El *Acuerdo General para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera* establece como uno de sus puntos principales generar políticas de reinserción social que integren a las "organizaciones alzadas en armas", en la cual está involucrados aproximadamente 10.500 guerrilleros (Semana, 2013), los cuales dejarán la violencia para incorporarse a la vida civil.

Los modelos de políticas culturales utilizados tradicionalmente por las bibliotecas están basados y diseñados para responder a unas necesidades específicas planteadas por el contexto social y cultural de una comunidad; como consecuencia, las políticas culturales se adaptaron para responder a las necesidades del periodo de guerra. Sin embargo, este contexto se torna diferente, en cuanto se entra a la nueva etapa del posconflicto. Con el nuevo escenario, se requieren centros de recuperación de la memoria, inclusión de la ciudadanía en procesos que por las barreras de la violencia no podían compartir y educación para la paz y para el crecimiento como sociedad y cultura que requiere el país.

El conflicto interno en Colombia nació hace más de sesenta años, forjando todos los contextos a su alrededor. El acuerdo pactado con las FARC implica retos que tendrá que afrontar la sociedad. Programas como el Plan Nacional de Lectura y escritura "Leer es mi cuento" del Ministerio de Cultura impulsan proyectos de recuperación de memoria, uso y apropiación de TICs, formación de bibliotecarios desde las Bibliotecas Nacionales ya establecidas y la construcción y fortalecimiento de bibliotecas en territorios que fueron de la guerra para mejorar las posibilidades

de educación y desarrollo de la sociedad colombiana (Ministerio de Cultura, 2016). Por ende, la Biblioteca Pública debe entenderse como una institución social difusora de espacios legítimos para el desarrollo cultural (IFLA, UNESCO, 1994), la cual tiene un compromiso relevante en la construcción de sociedad que requiere Colombia:

Quienes han hecho una lectura de los lineamientos internacionales y de las exigencias sociales pueden darse cuenta de que el papel de la biblioteca en el equilibrio social y cultural -expresado en el desarrollo humano, la democratización del conocimiento, la infodiversidad, el multiculturalismo, etc.- es, a fin de cuentas, generar una cultura para la paz, a la que han sido llamadas diversas instituciones de relevancia social (Mancipe, 2009, p. 12).

Presentados los anteriores argumentos, la situación esperada es un contexto cultural en el cual las Bibliotecas Públicas ofrezcan políticas culturales alineadas con las necesidades que plantea el posconflicto en Colombia, por medio de un portafolio de productos y servicios, con el cual los ciudadanos tengan más herramientas que les acerquen a escenarios de justicia, memoria y paz, enfocados desde los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.

## 4. Marco teórico

Para formular los posibles productos y servicios que deberán ofrecer las Bibliotecas Públicas del territorio colombiano que hagan frente a las nuevas necesidades originadas por el posconflicto, es necesario definir el concepto de Biblioteca Pública y qué son sus *productos y servicios*.

### 4.1. Antecedentes

El conflicto en Colombia data de los años sesenta, bajo una fuerte polarización política proveniente de la década inmediatamente anterior. Garzón, Parra y Pineda reconocen los principales actores del conflicto a lo largo de más de cincuenta años de guerra, como:

1. Guerrillas, quienes han logrado control territorial expansivo, permanente o transitorio,
2. Autodefensas, quienes han buscado legitimar los territorios donde se han localizado y que han surgido como respuesta a las guerrillas, ante su desacuerdo con estas y con el Estado, y
3. La Fuerza Pública, quienes se configuran como "fuerza pasiva", consecuencia de su única respuesta defensiva ante el ataque terrorista al que se ven sometidas las instituciones del Estado por parte de los otros actores (2003).

Resultado de esto, la población siempre ha estado en medio de estos actores tomando partido por uno o por otro, de forma deliberada o bajo amenaza (p. 33-34). Este estado de conflicto ha debilitado las instituciones que contribuyen al desarrollo de la población y por tanto ralentizado el desarrollo cultural y social del pueblo colombiano.

Para desarrollar la investigación planteada es necesario conocer que se entiende por posconflicto. Posconflicto se define como: "La fase que viene después de la firma definitiva de los acuerdos de paz" (Restrepo, 2003), siendo esta una definición muy genérica. Posconflicto también hace referencia a un "proceso de una transformación social integral, donde es esencial la creación de una cultura de paz y convivencia humana como la reconstrucción de las condiciones institucionales y materiales para hacerla viable y sostenible en el largo plazo" (Nieto, 2015).

Tanto Garzón, Parra y Pineda (2003) como Escobar (2010) señalan en sus investigaciones que el posconflicto por sí solo no es garantía de una paz duradera, pues la forma en que finalice el conflicto (sea bajo negociación o por derrota militar) condiciona cómo será el proceso siguiente y que las medidas que se implementen serán definitivas para eliminar nuevas fuentes de conflicto y confrontación. El posconflicto debe pensarse en torno a un *dónde* (territorio que atañe), un *qué* (el motivo que se acuerda) y un *quién* (población que afecta). En consecuencia, se aborda desde los términos de *Reconstrucción* para las entidades e infraestructura del territorio, retornándolas a su estado anterior y mejor, y desde la *Rehabilitación* para las personas, dándoles garantías para su desarrollo y bienestar y para las instituciones, fortaleciéndolas para que sean la representación de la participación ciudadana (Garzón, Parra, Pineda, 2003, p. 23-25).

Entendido así, se puede afirmar que el posconflicto en Colombia es una nueva etapa, en donde la guerra armada por parte de grupos revolucionarios en contra del gobierno llegará a su fin, y que por tanto implica varios cambios en todas las dinámicas que configuran la vida de los ciudadanos en el país. El impacto de estos cambios tardará tiempo en ser asimilado y comprendido, como afirma Jonathan Calderón al argumentar que: "Con la firma del eventual acuerdo de paz en Colombia se daría inicio a un largo camino para construir la paz, una tarea que tardará un largo tiempo e implicará una inversión económica y social considerable" (Rojas, 2016), sin embargo aterrizando en la realidad, es necesario prever los posibles cambios y responder asertivamente a las nuevas necesidades de productos y servicios bibliotecarios que surgirán de acuerdo a esta reciente etapa en Colombia.

Un concepto subordinado al posconflicto es la construcción de la paz puesto que implica procesos tales como:

Desarmar a excombatientes, destruir armas y remover minas antipersonales, hasta repatriar refugiados, monitorear elecciones, proteger el medio ambiente, avanzar en la protección de los derechos humanos, reformar y fortalecer las instituciones gubernamentales y judiciales, apoyar la reconciliación de la sociedad y promover procesos formales e informales de participación política (Rettberg, 2003, p.16).

Por tanto, podría afirmarse que "no puede haber construcción de paz en medio del cruce del fuego entre actores. Pero sí podría hablarse de construcción de paz en zonas y espacios que no estén en medio de las hostilidades" (Ugarriza, 2013, p. 145).

Para tener una perspectiva más amplia, debe entenderse cómo se han dado los procesos de paz en América Latina, los cuales se enmarcan en dos escenarios: el primer escenario hace referencia a "aquellos acuerdos que se lograron materializar a partir de los procesos de desmonte de las dictaduras militares y su consecuente transición hacia la democracia" (Pérez, 2012, p. 1) con casos tales como Argentina, Chile y Uruguay. Por otro lado, en el segundo escenario se ubican los procesos de paz que: "... se desprenden de los procesos de liberación nacional y las guerras civiles que se presentaron en Centro América" (p. 1) como fueron Nicaragua y El Salvador; en donde después de la guerra se logró un posterior desarrollo del proceso de la paz.

Evidentemente Colombia tiene varios ejemplos de cómo los procesos de construcción de paz han inferido en el desarrollo de sus países hermanos, por lo que podrían constituirse como un excelente punto de inicio para encontrar las necesidades de los usuarios de bibliotecas que probablemente se tengan que suplir en el en marco del posconflicto.

#### **4.2. Referentes teóricos**

##### ***La Biblioteca Pública***

Desde sus inicios, la Biblioteca Pública se ha concebido como un lugar para la preservación del patrimonio bibliográfico de un pueblo; es decir, un centro cultural que trabaja con libros, información y bases de datos. Sin embargo, con el paso del tiempo y el cambio en las dinámicas sociales, políticas y culturales del siglo XXI se ha situado como un centro social en donde se teje el desarrollo de una comunidad. Es así como la Biblioteca Pública debe entenderse como un espacio social propicio para el desarrollo y fortalecimiento de transformaciones, mediante la creación de condiciones favorables para la inclusión social tales como: el libre acceso a la información, el acceso a contenidos educativos, culturales y recreativos y el fomento de la participación. (Jaramillo, 2016).

Por tanto, la Biblioteca Pública se considera como un lugar estratégico en la consolidación de una comunidad, puesto que es un punto en donde se genera debate en torno a la vida social, cultural y política; tal cual lo afirma Meneses Tello en su texto “Bibliotecas y Democracia” (2008), en donde ilustra la estrecha relación que existe entre ciudadanía responsable y democracia, enlazados gracias al rol educador y formador de la Biblioteca Pública; para finalmente concluir que, sin un ente transparente, que ofrece información fidedigna y confiable, no se lograría una democracia participativa y por ende la calidad de vida de los actores de dicha comunidad no gozarían de la calidad de vida esperada.

Por su carácter público, este tipo de biblioteca ofrece en principio servicios gratuitos diseñados para fomentar la educación y desarrollo de sus usuarios, pertinentes con la actualidad que viven y a las necesidades de la comunidad a la que sirven. Estos servicios son, tanto incluyentes para responder a la totalidad de la comunidad, como especializados en las necesidades de las minorías que la conforman. Así se plasma en el manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, que la propone como “fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente del ser humano” (IFLA UNESCO, 1994).

Por otra parte, la Biblioteca Pública tiene varias funciones, entre las cuales se encuentran las de crear y mantener hábitos de lecturas en sus usuarios, brindar las bases para crear en sus visitantes una cultura de aprendizaje autónomo, reafirmando su carácter educativo y social. Por otra parte, es la encargada de estimular la creatividad en niños y jóvenes mediante la ejecución de diversas actividades de índole lúdico-académica, fomenta el dialogo intercultural y favorece la diversidad cultural; así mismo debe facilitar el acceso a la información y contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática (Alfabetización informacional) (1994).

Desde un punto de vista más amplio y general, la IFLA sugiere que la Biblioteca Pública por sí misma es un servicio: "...podríamos hacernos eco de esta afirmación. La Biblioteca Pública es un servicio inmerso en un entorno, que trata de atender las necesidades de esa comunidad y que actúa en ese contexto" (UNESCO, 2001). La Declaración de Lyon establece que las bibliotecas son



intermediarios de información porque “tienen la capacidad y recursos para ayudar a los gobiernos, instituciones e individuos a transmitir, organizar, estructurar y comprender la información que es importante para el desarrollo” a través de:

1. Oferta de información sobre derechos fundamentales y servicios básicos para el desarrollo de las comunidades,
2. Identificación de las necesidades de la comunidad,
3. Configuración de redes entre actores sociales involucrados en soluciones para la comunidad,
4. Garantía del acceso al patrimonio cultural y la información pública desde sus unidades de información,
5. Creación de espacios para la discusión y toma de decisiones de la comunidad y
6. Formación de las personas en competencias ciudadanas para su desarrollo (IFLA, 2014).

Sin embargo, entre las principales funciones que plantea la IFLA, no menciona a la Biblioteca Pública como una entidad formadora de Paz, puesto que el manifiesto en donde están descritas las funciones data de hace más de 20 años. Para responder a las necesidades modernas de la sociedad, la ONU propuso 17 objetivos de Desarrollo Sostenible para el nuevo milenio, entre los cuales contempla la "Paz y la Justicia" como su objetivo número 16 (2016). En consecuencia, se refuerza a la biblioteca como institución que simboliza igualmente los valores democráticos al asegurar acceso a todos los ciudadanos, ofreciendo un servicio para todos y así, representando en alguna porción el principio democrático de educación para todos (Meneses, 2008, p. 103). La Biblioteca Pública ofrece espacios tanto físicos como culturales e intelectuales, en los cuales se permite la discusión entre los ciudadanos, donde ellos pueden construir criterios y opiniones que hacen parte de su formación cívica. Así la biblioteca cumple su misión de institución social para la educación y la democracia.

Entre las diversas estrategias con que cuenta la biblioteca, existe una que es transversal a todas sus actividades para llevar sus servicios más allá de una frontera física: La extensión bibliotecaria, la cual es útil

(...) para extender los servicios que presta la biblioteca a aquellas poblaciones que por diversas razones (económicas, sociales, geográficas, entre otras) no pueden asistir a la Biblioteca Pública. En este sentido, la biblioteca despliega sus servicios a través de la extensión bibliotecaria en forma de cajas o maletas viajeras, préstamo de materiales y/o actividades de lectura, escritura o culturales (Biblioteca Nacional, 2017).

La puesta en práctica de estos aspectos es una de las múltiples estrategias utilizadas por la Biblioteca Pública para promover la lectura y con ellos la cultura. Por ejemplo, el proyecto denominado "Leer es mi cuento", es una campaña liderada por el ministerio de Cultura a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la Biblioteca Nacional de Colombia, que tiene entre sus objetivos entregar cerca de 935.600 ejemplares de la serie "Leer Es mi Cuento" a niños de colegios y escuelas en todas las regiones del país, "como otra estrategia más para aumentar el índice de lectura en Colombia, en el marco de las metas establecidas por Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas" (Ministerio de Cultura, 2016). Otra muestra son los talleres de escritura creativa "Paz al Bosque", estrategia de las Bibliotecas para la Paz que aprovechan el entorno rural para la inspiración de los relatos a través de las experiencias de los participantes y difunden los temas entre las comunidades que participan (Radio Nacional, 2018).

Otra de las varias muestras de cómo la biblioteca y sus espacios culturales han sido efectivos antidotos existentes contra la violencia en el contexto nacional es el caso de la biblioteca-parque España, ubicada en la ciudad de Medellín, Antioquia. Dicha biblioteca se consolidó como parte del proyecto social y desarrollo urbano de Medellín que busca "atacar efectivamente la exclusión y el vacío social generado por la violencia generalizada" (Marino & Vargas, 2009). Este plan de bibliotecas tiene como objetivo general transformar espacios que antes eran dominados por bandas criminales en lugares donde se genere tejido social. El proyecto fue galardonado con el premio XVI Bienal Latinoamericana en Quito, demostrando así la importancia de espacios culturales para la lucha contra la violencia.

A manera de conclusión, puede decirse que la Biblioteca Pública como una de las instituciones sociales más reconocidas tiene una gran contribución en la reconstrucción del tejido social, a partir de los servicios que ofrece para crear oportunidades de desarrollo tanto individuales como para la comunidad. Como lo mencionan Jaramillo y Montoya:

La Biblioteca Pública tiene un gran potencial de intervención en las dinámicas sociales, sí se juzga a partir de la contribución que puede hacer, directa o indirectamente, para la solución de las desigualdades económicas, culturales, educativas y organizativas, al posibilitar el equilibrio en el desarrollo, de las personas (2000, p. 30).

### *Aspectos del Posconflicto en Colombia*

El posconflicto se conoce como el proceso de construcción de paz tras la firma de los acuerdos para lograrla, y como la etapa posterior al cese de hostilidades entre sus actores. En Colombia, esta etapa inició tras la firma del *Acuerdo General para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera en Colombia*, el 24 de agosto de 2016, entre el Gobierno Nacional de Colombia y las FARC-EP.

Así mismo, el posconflicto se define como “el periodo que sigue a la superación total o parcial del conflicto armado” (Hall, 2011) es decir, el momento donde inicia la edificación de la paz en una nación. Sin embargo, para edificarla se necesitan unos pilares mínimos; por ello se afirma que “Cuando los pilares son frágiles o, simplemente, son inestables, el edificio no se sostiene largo tiempo y, cuando se produce una crisis, se hunde y se debe levantar de nuevo” (Roselló, 2015, p. 322) en términos del posconflicto. Por ende, el posconflicto se puede caracterizar en tres pilares fundamentales: el ejercicio de la justicia, la práctica de la reconciliación y la correcta administración de la memoria histórica (2015).

Es este último pilar el que concierne al rol de la Biblioteca Pública como ente conservador de la memoria colectiva. Tal como lo afirma Roselló, la cantidad de testimonios que existen entorno al conflicto, los hechos ocurridos, lo que en verdad sucedió y lo que no, las respuestas a preguntas tales como: “¿Por qué, con frecuencia, existen relatos tan diferentes de lo que ocurrió? ¿Qué intereses operan en tales narrativas? (...) ¿Acaso alguien tiene un conocimiento perfecto de lo que ocurrió?” (2015, p. 324), apuntan a entender que es necesario que la Biblioteca Pública como entidad conservadora de información se apropie de su rol en el contexto de posconflicto y se consagre como fuente fidedigna de los hechos ocurridos, con el fin de servir como apoyo para ejercer una educada justicia en el posconflicto (2015).

Al hablar de posconflicto, debe hacerse referencia a la construcción de paz, definida por primera vez por el entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Boutros Boutros-Gali en su Agenda para la Paz de 1992 como las “acciones dirigidas a identificar y apoyar estructuras tendientes a fortalecer y solidificar la paz para evitar una recaída al conflicto” (ONU) y que son oportunas tanto en el conflicto como en el posconflicto (Rettberg, 2003, p. 16). Dicha construcción de paz puede verse desde dos puntos de vista, que difieren en sus enfoques y alcances, a saber: La visión minimalista, de corto plazo y enfocada a la recuperación inmediata de los daños del conflicto, y la visión maximalista, de largo plazo y enfocada en el fin de la guerra y en el establecimiento de reformas para el desarrollo estructural del país a nivel social y político. Junto a estos dos enfoques, existe una vía media, que busca solucionar los temas estructurales para asegurar una paz duradera, como en el enfoque maximalista, pero evitando comprometer agendas políticas y recursos que impidan la modificación de las soluciones a posibles nuevos conflictos (p. 17-18).

Sobre los límites del periodo de construcción de paz y posconflicto, es de esperar que estos lleguen una vez que la comunidad se haya "recuperado del daño físico causado en el transcurso del conflicto", en cuando a reconstrucción física de la infraestructura, tenga conciencia y uso de las "reglas políticas y económicas" pactadas tras los acuerdos de paz, y haya superado como sociedad las diferencias personales y grupales, de tal forma que la comunidad nacional e internacional puedan percibir que el conflicto que originaron no iniciará de nuevo (p. 20).

Un aspecto importante en los tres puntos de vista es "la ventana de oportunidad", que para Angélica Rettberg consiste en el periodo de tiempo tras el conflicto con que cuentan los países en transición, en el que existe más disposición y recursos de los actores internacionales, tales como Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y países acompañantes, y las acciones y voluntad de los actores internos para ejecutar los cambios que garanticen la paz duradera y que eviten el reinicio del conflicto o el surgimiento de nuevos conflictos (p. 23). Son los actores internacionales un punto importante de apoyo para el cumplimiento de los puntos acordados y la veeduría de las acciones del Estado y demás instituciones estatales en el posconflicto. Junto con ellos y dentro de esta ventana de oportunidad, las instituciones sociales, como la Biblioteca Pública, deben aprovechar

para implementar los programas que apoyen la construcción de paz, desde la cultura y el conocimiento.

En el siguiente cuadro, Rettberg resume los tres puntos de vista sobre la construcción de paz en el posconflicto:

*Tabla 1. Construcción de paz en el posconflicto*

	<b>Visión maximalista</b>	<b>Visión minimalista</b>	<b>Visión intermedia</b>
<b>Plazo</b>	Largo	Corto	Mediano, aprovechando la “ventana de oportunidad”.
<b>Definición de paz</b>	Paz es justicia y bienestar para todos.	Paz consiste en cese de hostilidades entre las partes y adopción de medidas para evitar recaer en el conflicto.	Paz, para ser duradera, requiere de cese de hostilidades y de suficientes bases sociales y económicas para evitar una recaída y sentar las bases para el desarrollo posterior.
<b>Contenido de la actividad de construcción de paz</b>	Remoción de las secuelas del conflicto y reformas institucionales y estructurales de fondo (incluyendo reformas del Estado y del Sistema Económico).	Reparación de secuelas directas del conflicto (e.g. reconstrucción de infraestructura, retorno de refugiados, remoción de minas) y eliminación de incentivos para la continuación del conflicto (e.g. control de minas de diamantes, tráfico de narcóticos).	Reparación de secuelas del conflicto y reformas estructurales “estratégicas” (e.g. sistema electoral, administración de justicia, buen gobierno y mecanismos de resolución pacífica de disputas) para “nutrir” la paz.

Rettberg. Diseñar el futuro: una revisión de los dilemas de la construcción de paz para el posconflicto (2003, p. 19).

Por otro lado, en la construcción de paz del posconflicto es fundamental la Educación para la paz, a partir de las "transformaciones en las normas, los comportamientos y, también en las creencias y valores" (FIP, 2016, p. 40), educación para la paz en la cual la Biblioteca Pública contribuye. La Fundación Ideas para la Paz (FIP) identifica tres aspectos importantes que afrontar en la educación para el posconflicto:

1. "Modificar la cultura del incumplimiento de normas",

2. "Reconocer y atender el proceso de estigmatización territorial a causa del conflicto armado",
3. "Seleccionar los relatos adecuados para narrar la historia de la crisis y de la superación de la violencia" (p. 41-43).

Este último aspecto, muy ligado a los centros de recuperación de la memoria y a los ejercicios que, en adelante, de la mano de los juicios de la justicia transicional, Colombia como sociedad decida encaminar para construir su historia, donde las entidades culturales, tales como museos, archivos y bibliotecas serán definitivas para su recuperación y relato. En definitiva, la Educación para la paz desde la Biblioteca Pública es indispensable en los procesos de formación, porque

Desde esta perspectiva el lugar de la biblioteca pública en la transición de la violencia a la paz resulta preponderante. No solamente por el desarrollo de procesos formativos de lectura, escritura y ciudadanía, o por constituirse en un lugar de encuentro y reconocimiento de la diferencia, sino por la importancia de la información en el apoyo de los procesos de participación y el potencial transformador de la biblioteca en el uso social de la información (Caro, 2015, p. 422).

El posconflicto no solo gira entorno a las dinámicas rurales, puesto que las condiciones urbanas también tienen una importante relevancia en el contexto de posconflicto: “teniendo en cuenta además que el mayor porcentaje de la población se concentra principalmente en cuatro ciudades – Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla–, las que acogen aproximadamente a una tercera parte del total de la población nacional” (Franco, 2015, p. 7-8). Esto significa que es necesario tener en cuenta variables tales como gobernabilidad urbana, informalidad en la ciudad y las mismas dinámicas que se tendrán que pensar para enfrentar los cambios que planteará el posconflicto en las grandes ciudades colombianas.

Existen referentes internacionales que permitirán guiar el camino del posconflicto en Colombia. Tales son los casos de “territorios urbanos tanto en América Latina (Nicaragua y El Salvador) como en otros continentes (...), dejando experiencias en diferentes escenarios territoriales, entre ellos la ciudad y el hábitat” (p. 8). Por ende, cabe entonces preguntarse qué planteamientos teóricos sobre la puesta en marcha de planes para consolidar la paz han sido eficaces y se han articulado debidamente con las dinámicas propias de América Latina, las cuales son muy diferentes a las que se pueden presentar en África o Asia, lugares en donde ya se ha vivido el posconflicto (2015).

### ***Productos y Servicios desde la Biblioteca Pública***

Los productos y servicios son los medios por los cuales la Biblioteca Pública ejerce sus actividades de cara a los usuarios; estos deben ser acordes al tipo de biblioteca y responder a las necesidades de la comunidad a la que la entidad atiende. Desde un punto de vista administrativo, por producto se entiende “cualquier cosa que se pueda ofrecer en un mercado y que pudiera satisfacer una necesidad (...), los productos incluyen objetivos físicos, servicios, eventos, personas, lugares o ideas” (Kotler, 2003, p. 52). Para este caso, el mercado se refiere a la población usuario de la Biblioteca Pública y las necesidades hacen mención a los requerimientos que estos plantean. Por otra parte, los servicios son "una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen (...) y que son básicamente intangibles" (p. 52).

En el ámbito de la Biblioteca Pública, los usuarios asisten a esta en busca de *productos y servicios de información*, los cuales son "el conjunto de características encargadas de satisfacer las necesidades de información que presentan los usuarios" (Cubillos, 2012, p. 23). Generalmente los productos y servicios de información se generan a partir de la mezcla de propiedades comerciales y de información. Para ello, es necesario concebir la información como el principal producto que ofrece la Biblioteca Pública, entrelazado con la prestación de servicios propios de esta institución. En este sentido, un producto de información se considera un bien que responde adecuadamente a la atención de las necesidades informacionales de un grupo de usuarios con características homogéneas.

Para ejecutar la correcta estructuración de productos y servicios de información es necesario tener identificados los usuarios o el segmento al cual se quiere atender, posteriormente se deben identificar las necesidades que se desean satisfacer, siendo útiles para ello diversos estudios que permiten conocer las necesidades reales de los usuarios. Seguidamente se deben formular “posibles soluciones (...) materializadas en la idea de un producto, apoyado en el diseño centrado en el usuario (DCU)" (p. 26), después se deben diseñar prototipos o pruebas piloto para finalmente realizar los ajustes a los que haya cabida y concluir con el diseño definitivo del producto y/o servicio de información.

IFLA UNESCO señala como uno de los objetivos principales de la Biblioteca Pública "prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos" (2001, p. 8), que comprenden desde el ocio hasta la formación personal, cultural y de cara a la generación de recursos de las personas reinsertadas en la vida civil, la obtención de habilidades para la vida productiva y el desempeño social y democrático activo. Los productos y servicios de información que ofrecen las bibliotecas comprenden tanto la circulación, préstamo de material, la consulta en sala de la colección de la biblioteca, la promoción de lectura y escritura, la formación de usuarios, los servicios de información a la comunidad, el fomento de la cultura, hasta la extensión bibliotecaria, que corresponde a las actividades extramuros de la biblioteca dirigidas a aquellos usuarios que tienen difícil acceso a ella (BIBLORED, 2017).

Como una propuesta inicial de los posibles productos y servicios que puede ofrecer la Biblioteca Pública en el contexto del posconflicto, se debe tener en cuenta las dinámicas sociales que condicionarán la formulación de los mismos. Para ello es necesario indagar acerca de los retos y necesidades que van a enfrentar los actores del posconflicto en Colombia. Cifras oficiales dan cuenta de que alrededor de siete mil guerrilleros se reincorporarán a la vida civil (Cosoy, 2017). Sí se tiene en cuenta que la mayoría de estas personas nacieron en poblaciones rurales, en donde "solo uno de cada cinco terminó el bachillerato y apenas uno de cada veinte ingresó a alguna forma de educación más allá del colegio" (Sánchez, 2017) entonces esto indica que la principal necesidad de los jóvenes reinsertados será acceder a niveles de educación básica y secundaria que les den más herramientas para ingresar al mercado laboral y hacer parte de la fuerza de trabajo que mueve a Colombia.

Es exactamente este punto en donde la Biblioteca Pública es llamada a ejercer un rol activo en el proceso de educación a través de la alfabetización informacional, entendida como las competencias que deben desarrollar los usuarios a través de un proceso de aprendizaje mediante el cual sean capaces de encontrar y utilizar la información; lo que quiere decir que a través de este tipo de alfabetización se está transformando a usuarios pasivos en autodidactas de la información. En tal sentido, la biblioteca se convierte en un aliado para la formación de los actores del posconflicto en términos educativos y competitivos. Como afirma el ex secretario de Educación



del Bogotá, Oscar Sánchez: "sí las oportunidades para concebir una vida gracias a una buena formación son casi nulas en las zonas del conflicto, las economías ilegales y la cultura violenta seguirán perviviendo, pues las nuevas generaciones las seguirán alimentando" (2017), enunciando parte de una hipótesis que apunta a que la única salida a una paz estable y duradera se garantiza con una población educada y laboriosa, apoyada por la prestación de los productos y servicios de las Bibliotecas Públicas de Colombia.

En el documento sobre las Directrices para el desarrollo de Bibliotecas Públicas, IFLA UNESCO (2001, p. 9-16) propone acciones para algunos de los productos y servicios de la Biblioteca Pública que, de acuerdo con lo anteriormente dicho, deben enfocarse en ofrecer a las comunidades más afectadas soluciones para:

*Medios e infraestructura:*

- ✓ Espacios adecuados para estudio más allá de la escuela, en comunidades donde las condiciones de vivienda no son óptimas para realizarlo (ubicación física, luz adecuada, material de apoyo), mediante la apertura de espacios comunitarios adecuados para el estudio y la asesoría para implementar mejoras en los espacios en casa.
- ✓ Acceso a internet para los usuarios que no tengan dicha facilidad o requieran conexiones estables y asesoría en su uso mediante puntos digitales, donde se promueva su uso responsable y aplicable al crecimiento intelectual y laboral.

*Alfabetización y educación:*

- ✓ Alfabetización para sus miembros, que comprende tanto conocimientos de lectura y escritura, formación escolar, como alfabetización informacional e informática; con el fin de fortalecer sus competencias académicas, competencias para el uso de tecnologías de información y competencias ciudadanas.
- ✓ Oportunidades para la continuación de la formación académica de jóvenes y adultos, convirtiendo a la biblioteca en un centro de conexión entre los estudiantes y las organizaciones escolares regionales y nacionales para informar y acercar a los convenios entre instituciones

educativas para la formación técnica y profesional y los estudiantes e interesados en la comunidad, con el fin de ofrecer alternativas y apoyo a los jóvenes que no encuentran como terminar su formación académica (Sánchez, 2017).

*Cultura de paz:*

- ✓ Acceso y uso de trámites ciudadanos, mediante servicios de información a la comunidad, que instruyan y fortalezcan las competencias ciudadanas de sus miembros, con el fin de incluir en los trámites ciudadanos a las personas reinsertadas en la vida civil y dar a conocer al resto de la población tanto los nuevos servicios, beneficios y deberes que trae la legislación alrededor de los acuerdos de paz, como los programas de inversión y desarrollo que realizan los entes gubernamentales y las entidades internacionales de ayuda.
- ✓ La recuperación de la memoria para que las comunidades construyan su propia historia de los hechos en que fueron víctimas o que derivaron en la comunidad que son hoy en día, que en muchos casos fue opacada durante la violencia, de forma que permita procesos de perdón y resiliencia entre todos los actores del conflicto, necesarios para garantizar la paz duradera y la no repetición de actos violentos por las mismas causas del pasado (Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH), 2016).

*Desarrollo de la comunidad:*

- ✓ Acceso a colecciones desarrolladas para la comunidad, que apoyen tanto a la población en formación escolar como a sus dinámicas sociales y productivas; por ejemplo, en cuanto a proyectos rurales y comerciales (siembra, cosecha y comercialización de productos), proyectos de servicios turísticos, formación en ciencias básicas, literatura, otros idiomas, etc. (Ministerio de Cultura, 2017).
- ✓ La recuperación de las tradiciones propias de cada comunidad, estimulando su difusión mediante actividades de fomento de cultura para rescatarlas, de forma que se enriquezca la cohesión social entre sus miembros para la consolidación de una entidad territorial, que actúe como motor para otros procesos sociales en la comunidad. Dentro de estos servicios, deben

tenerse en cuenta la atención de poblaciones específicas como poblaciones indígenas, para la preservación de sus lenguas y creencias propias.

- ✓ La toma de conciencia sobre el uso responsable de los recursos naturales de la comunidad y el desarrollo de economías sustentables, a través de los servicios de difusión cultural y alfabetización.
- ✓ La difusión del trabajo de la biblioteca mediante servicios de extensión bibliotecaria y cultural que comprenden a los ya mencionados e incluyen préstamo de material y talleres formativos (académicos, informacionales, habilidades técnicas y culturales).

De acuerdo con esta identificación de las anteriores soluciones esperadas es como la Biblioteca Pública se convierte en un actor fundamental en la etapa del posconflicto en Colombia, por su carácter instructivo y formador para los nuevos usuarios que se reincorporan a la vida civil. De esta forma se plasma la necesidad de considerar los productos y servicios que la Biblioteca Pública podrá ofrecer con base en las necesidades planteadas por sus nuevos usuarios. La definición de ellos permite desarrollar los puntos básicos que cada uno de los productos y servicios requieren para su funcionamiento, de forma que cada biblioteca local sea capaz de implementarlos luego de adaptarlos, según las características y necesidades de la comunidad a la que atienden, para que garanticen su desarrollo social y cultural.

### ***Productos y Servicios de las Bibliotecas Públicas en Colombia***

El portafolio de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) considera los siguientes servicios básicos en las Bibliotecas Públicas:

*Tabla 2. Los Servicios en las Bibliotecas Públicas.*

<b>Servicios Básicos</b>	Referencia	Orientación al usuario
		Centros de interés
		Recomendados / Novedades
	Consulta en Sala	Materiales de lectura en distintos soportes
	Préstamo externo	Colecciones itinerantes (maletas, morrales o cajas viajeras)
	Acceso a Internet	Bases de datos, redes sociales, recursos en línea, bibliotecas virtuales, formación TIC
<b>Actividades</b>	Promoción de lectura y escritura	
	Servicio de Información Local	Difusión local de la información e intereses de la comunidad
	Formación de usuarios / Alfabetización Informacional	Enseñanza del uso de la biblioteca
		Fortalecimiento de competencias de búsqueda y recuperación de información
		Gestión de recursos de información mediante TICs
Actividades Culturales		
<b>Extensión Bibliotecaria</b>	Estrategias para ofrecer los servicios a las comunidades que no pueden acceder a la biblioteca	

Biblioteca Nacional (2018).

Jaramillo señala que la Biblioteca Pública “requiere centrar su atención en comunidades con alta vulnerabilidad social, víctimas del conflicto armado y que crean contextos emergentes donde ella interviene con procesos de sociabilidad -integración y adaptación- y de socialización -capacidad para relacionarse, interactuar en su entorno-” (2016, p. 816). También recalca a la inclusión social (integración de todos los miembros de la comunidad) y la cohesión social (la pertenencia y conexión de dichos miembros de la comunidad) como aspectos que deben dirigir las actividades de la biblioteca hacia la comunidad, especialmente a las comunidades más vulnerables. Estas bibliotecas deben establecerse como “zonas de distensión” (p. 821), espacios que permitan el diálogo en igualdad de condiciones para todos los habitantes, neutralizando el conflicto y multiplicando tanto la inclusión como la cohesión social. Lucely Narváez López, bibliotecaria de

la Biblioteca Pública de Samaniego, Nariño “Los Cocuyos”, Premio Nacional de Bibliotecas Públicas “Daniel Samper Ortega”, también identifica esta igualdad de condiciones como una de las mayores fortalezas de la Biblioteca Pública (El Espectador, 2016).

Un punto importante que menciona Jaramillo es que las bibliotecas de zonas donde el Estado ha estado menos presente son las que más procesos sociales impulsan y enfrentan, debido a su carácter de institución social que incluso los actores armados insurgentes reconocieron. De esta forma las Bibliotecas Públicas “contribuyen a generar capital social a partir de su apuesta por la inclusión, el diálogo, la reconstrucción del tejido social y la recuperación y sistematización de la memoria local (2016, p. 820). Como lo menciona otro de los miembros de la biblioteca La Hormiga, Premio Nacional de Bibliotecas Públicas, “La literatura es una práctica muy sutil para ganarle espacio a la guerra” (El Tiempo, 2014), que les ha permitido, tanto a ellos como a la Biblioteca Los Cocuyos, acceder a zonas que están vedadas para otras entidades privadas y gubernamentales.

Lucely Narváez López, menciona la importancia de la biblioteca en los sectores rurales debido a que la oferta cultural en estos sitios es poca y la biblioteca actúa como difusora de cultura (literatura, poesía, cine y educación) y como activadora de la comunidad, indicándoles la fuerza de los libros. Con ellos construyen cultura y confianza en la comunidad, mediante servicios como promoción de lectura, clubes de cine y préstamo de libros (García, 2016).

Tanto Jaramillo, como Gloria Stella Nupán, bibliotecaria de La Hormiga (Putumayo), y Narváez coinciden en una estrategia importante para consolidar el capital social de la comunidad: conformar redes de amigos de las bibliotecas, involucrando a la comunidad en la oferta y el funcionamiento de la Biblioteca Pública. En La Hormiga esto se ha logrado con la Asociación de amigos de la biblioteca y en Samaniego está presente incluso desde su fundación, que fue iniciativa de un grupo de jóvenes nacidos en la zona y que se revivió en los últimos diez años. Ambos grupos tienen miembros voluntarios en las actividades de las bibliotecas e incluso inciden en sus estrategias de atención a los usuarios (Lizcano, 2014; El Espectador, 2016).

Sobre los Productos y Servicios de la Biblioteca Pública, Jaramillo (2016) indica que las características de la Biblioteca Pública para los servicios a prestar en el posconflicto deben ser:

- ✓ Lugar de intercambio y relación para la comunidad
- ✓ Preservadora y rescatadora de la memoria y la identidad local
- ✓ Servicios y acciones formativas (alfabetización informacional, digital y mediática)
- ✓ Facilitadora de inclusión social y laboral
- ✓ Desarrollar el potencial de las TIC a través del buen trato y el reconocimiento (comunidades virtuales, vitrina de expresión cultural, intercambio de oportunidades económicas, políticas y culturales).

Debe prestarse especial atención a las estrategias de la Biblioteca Nacional de Colombia como el *Programa de Promotores y Tutores*, a través de *Leer es mi cuento*, que busca consolidar a las bibliotecas como escenarios de paz y de reconstrucción del tejido social; y *el Premio Nacional de Bibliotecas Públicas Daniel Samper Ortega*, que reconoce los esfuerzos de las bibliotecas en sectores pobres y víctimas de la violencia por aumentar la oferta de lectura y servicios y poner en marcha programas de resistencia a la violencia y estimular la reconstrucción de la comunidad. Entre las actividades desarrolladas por estas bibliotecas y que funcionan como servicios a implementar se encuentran:

- ✓ Ciclos de cine
- ✓ Tertulias literarias
- ✓ Convocatorias de escritura (creación de contenidos locales)
- ✓ Programas de radio
- ✓ Recuperación de la memoria
- ✓ Promoción de la producción literaria local
- ✓ Talleres de aprendizaje (programas de alfabetización)

Esto es ratificado con la experiencia de la Gloria Stella Nupán, quien relaciona entre los servicios que llevaron a la Biblioteca de la Hormiga a hacerse acreedora del Premio Nacional de Bibliotecas de 2014, muchos de los anteriores, tales como:

- ✓ Maleta Viajera, que visita a las veredas aledañas y difunde la literatura y el aprendizaje
- ✓ Refuerzo escolar, para nivelar a los niños que tenían dificultades académicas
- ✓ Jornadas de promoción de lectura, que lograron vincular nuevos usuarios
- ✓ Promoción de escritura y construcción de memoria, a través de la revista Katharsis, siendo un medio de expresión anónima en que las personas pudieron relatar sus historias y desahogar los conflictos frente a la violencia
- ✓ Emisora de radio, para la recuperación de la identidad cultural mediante espacios en que la comunidad puede participar y opinar (Lizcano, 2014; El Tiempo, 2014).

La misma experiencia tiene Lucely Narváez López, de la Biblioteca Los Cocuyos en Samaniego, Nariño y ganadores del Premio Nacional de Bibliotecas de 2016, que ha implementado servicios como:

- ✓ Conversatorios mensuales (de los primeros servicios con que reactivaron la biblioteca en 2005)
- ✓ Maleta viajera (en la que participan los docentes del municipio)
- ✓ Promoción de lectura (con profesionales del pueblo formados como promotores en la misma biblioteca)
- ✓ Archivo histórico y fotográfico del municipio (que convoca la participación de la comunidad y rescata su memoria e identidad) (El Espectador, 2016; García, 2016).

En cuanto al papel de los bibliotecarios y promotores de lectura, un punto clave que señala Jaramillo (2016, p. 819) es la necesidad de una excelente formación de bibliotecarios y promotores de lectura y escritura, cuya sensibilidad esté orientada a la reconstrucción del tejido social, a la búsqueda de iniciativas de mediación, convivencia y sostenimiento de la paz. Por su parte, Nupán asegura que su actividad ha consistido en salir de la biblioteca y difundir el papel de la institución como educadora en las veredas aledañas, donde inicialmente la biblioteca no era conocida. De esta forma han logrado establecerla como un referente de lectura y cohesión social, y han logrado que la comunidad exija el servicio con sus maletas viajeras y sus talleres de lectura (Lizcano, 2014). Este argumento es parecido al de Lucely Narváez, que señala la importancia de involucrar a los

maestros, profesionales y amas de casa del municipio como multiplicadores de los servicios de la biblioteca y recolectores de la identidad del municipio (García, 2016).

Reuniendo los aportes de las tres fuentes, puede decirse que, en zonas de conflicto, donde la presencia del Estado es muy poca, la Biblioteca Pública es la institución que logra cohesionar los intereses de la comunidad y ofrecerle alternativas de educación y cultura, pese a los muchos o pocos recursos con que cuenta, partiendo de la voluntad de los funcionarios que desempeñan su labor con la convicción del aporte que están brindando en el crecimiento del capital social de sus comunidades.

En la revisión de sus experiencias exitosas, se identificó el estatus que logra la Biblioteca Pública como institución neutral que apoya a las inquietudes de la comunidad y logra prestar sus servicios en medio del consenso, convirtiéndose en espacio para el diálogo, la negociación de las diferencias y la disminución de la discriminación.

Finalmente, se identificó el consenso de las tres fuentes sobre los productos y servicios más necesarios para el posconflicto, la mayoría de ellos ya implementados durante el conflicto, tales como la promoción de lectura, las actividades culturales, la construcción de memoria e identidad y, sobre todo, la extensión bibliotecaria a las zonas más alejadas y carentes de otra oferta educativa y cultural. Mediante estos productos y servicios se construye el tejido social necesario para recuperar la confianza y la coexistencia entre los miembros de la comunidad.

### ***Experiencias de Implementación de los Productos y Servicios bibliotecarios en países en posconflicto***

A continuación, son expuestos los casos de éxito de aquellos países que han logrado establecer escenarios exitosos de posconflicto:



## Nicaragua.

El proceso de paz en Nicaragua se gestó en el año 1979, impulsado por el Frente Sandinista de Liberación Nacional, conocido por sus siglas FSLN, el cual puso fin a la dictadura del presidente Anastasio Somoza Debayle. Esta dictadura que duró 45 años (1937-1979) impuso gobernantes de forma arbitraria e irregular, lo cual llevó al pueblo nicaragüense a sufrir graves hechos de violencia e inclusive una guerra civil (Cortés, 2014, p. 33).

El FSLN fue fundado en 1961 por los revolucionarios Carlos Fonseca Amador, Santos López, Tomás Borge, Silvio Mayorga y Germán Pomares Ordóñez, entre otros (Puig, 2009, p. 105). La ideología del FSLN se fundamentó en la figura del líder guerrillero Augusto Cesar Sandino, quién fue “un líder de la resistencia nicaragüense contra el ejército de ocupación estadounidense en Nicaragua en la primera mitad del siglo XX. Posteriormente el FSLN se convirtió en un popular partido político de Nicaragua” (p. 117).

“Una vez producida la derrota del gobierno de Anastasio Somoza, el país de Nicaragua entra en un proceso de transición de gobierno, el cual fue de 1979 a 1985 denominado Junta de Gobierno de reconstrucción Nacional” (Cortés, 2014, p. 33), cuyo objetivo era restaurar el orden y la paz mediante la instauración de un gobierno democrático. Sin embargo, la falta de experiencia del grupo, sumado a la tensión que aún tenía con Estados Unidos, llevó “necesariamente a Nicaragua a sumirse en una crítica situación económica y social” (p. 36). No obstante, para el año de 1983 se crea el Grupo Contadora, conformado por México, Venezuela, Panamá y Colombia, el cual tuvo como objetivo “favorecer los diálogos entre los gobiernos y los movimientos insurgentes locales, para de esta manera generar condiciones para la búsqueda de la paz regional, el desarrollo y lograr el fortalecimiento de la democracia” (Páez Montalbán, 2013, p. 37).

A finales de la década de los ochentas (1987) se alcanzó el cese al fuego y el fin de las hostilidades mediante la declaración del Acuerdo Esquipulas II, el cual, puntualmente en su punto número 3 (Refugiados, 1987) resalta la importancia de la democratización en cuanto a la libertad de acceso a la información, mayoritariamente plasmado en la libertad para la Televisión, la Radio y la Prensa, entendiéndose estos canales como difusores de conocimiento e información (1987).

Así mismo, en el punto número 9 de dicho acuerdo se trata el tema de “Cooperación, democracia y libertad para la paz y el desarrollo” que implica una generación y refuerzo de los mecanismos existentes para la democratización de la información y el conocimiento.

Como consecuencia del proceso de revolución nicaragüense para la búsqueda del posconflicto, se pueden enumerar los siguientes hitos de carácter sociocultural a favor de desarrollo educativo de Nicaragua:

### ***Cruzada Nacional de alfabetización (CNA).***

Campaña promovida por el Gobierno de Nicaragua en 1980, la cual redujo el índice de analfabetismo de un 50,3% a un 12,9%. Esta hazaña fue posible gracias a la “participación de más de 60 mil jóvenes que se movilizaron a las zonas rurales del país para enseñar a leer y escribir a la mitad de la población empobrecida y analfabeta de Nicaragua” (Vannini, 2007, p. 118). La cruzada duró cinco meses y fue apoyada por múltiples organismos internacionales y más de quince países, quienes prestaron ayuda logística, monetaria y humana.

*La cruzada estuvo conformada por seis fases, las cuales se describen a continuación:*

1. Planificación: En la cual el FSLN en coordinación con el Gobierno de Reconstrucción Social y el Ministerio de Educación elaboraron un anteproyecto en el cual se estudiaron experiencias de alfabetización en países cercanos, tales como Cuba, Mozambique, Guinea-Bissau, Cabo Verde entre otros, el cual permitiría trazar una guía para la adecuada planificación de la CNA.
2. Selección: Se consultó a varios expertos acerca del método de enseñanza más conveniente para el desarrollo de la CNA, entre los consultados se encuentra el profesor Paulo Freire, asesores de la UNESCO y la OEA. El método final se materializó en el Cuaderno de Lector-Escritura “El Amanecer del Pueblo” conteniendo veintitrés temas ligados con la realidad nicaragüense y el proceso revolucionario.
3. Capacitación: Se capacitaron a los diversos actores de la CNA, más conocidos como el Ejército Popular de Alfabetización (EPA).

4. Pruebas de campo: Se ejercieron pruebas de campo que permitieran corroborar que el método y el material de enseñanza fueran efectivos.
5. Perfeccionamiento: Se realizaron los ajustes necesarios, los cuales fueron detectados en las pruebas de campo.
6. Ejecución: Puesta en marcha del CNA (Ministerio de Educación de Nicaragua, 2018).

Así mismo la CNA tuvo cinco objetivos principales:

- ✓ Combatir el problema social del analfabetismo.
- ✓ Introducir la realidad social de Nicaragua al Mundo a los miles de campesinos para quienes la realidad estaba oculta por tanto tiempo por el somocismo.
- ✓ Hacer que los jóvenes participen del cambio nacional y darles la oportunidad formativa más importante de su juventud.
- ✓ Preparar el Viceministerio de Educación de Adultos.
- ✓ Aprovechar la movilización de jóvenes para iniciar otros proyectos de interés nacional (2018).

Por su carácter masivo y solidario, la CNA se convirtió en el “hecho educativo y cultural más importante en la historia de Nicaragua y uno de los procesos de alfabetización más relevantes en nivel mundial” (Vannini, 2007, p. 118), el cual fue reconocido con varios premios, entre ellos la medalla Nadezhda Krúpskaya otorgada por la UNESCO y premio internacional Mestres 68 de la Universidad de Girona, España. Así mismo y por motivo de la finalización de la CNA, el gobierno nicaragüense construyó el museo interactivo “Tren Cultural” en donde se guarda la memoria histórica del hecho. En dicha ocasión el tren fue ubicado frente a la Biblioteca Municipal de Estelí con el fin de que los estudiantes de dicha región conocieran todos los detalles de la CNA.

Estas visitas se coordinaron con el director de la Biblioteca Municipal y permitieron que alrededor de 4000 estudiantes conocieran e interactuaran con el “Tren Cultural” y la historia que albergaba dentro de sí. Este tren se convirtió en un complemento para la Biblioteca Municipal ya que mientras los estudiantes esperaban su turno para ingresar, realizaban recorridos por las instalaciones de la biblioteca, conociendo sus diferentes servicios, exposiciones y colecciones,

entre los cuales se destacan las salas de lectura para adultos intelectuales y niños estudiantes; hemeroteca, planoteca, patrimonio histórico; también servicios de recepción y préstamo, área de internet, área de reparación de libros, administración, sala de vídeos, bodega y acceso en rampas para discapacitados (p. 119).

De esta forma la biblioteca, entendida como actor social, facilitó el rescate, conservación y divulgación de la memoria nicaragüense en uno de los hechos sociales, culturales y educativos más relevantes de Nicaragua; al igual que fomentó la motivación de las nuevas generaciones por compartir y expandir el conocimiento desde la simplicidad de leer y escribir.

### **El Salvador.**

Los antecedentes de la guerra interna en el Salvador datan de 1931, cuando el gobierno militar estuvo al servicio de la oligarquía salvadoreña, mediante el uso de sus instituciones de seguridad, tales como la Fuerza Armada y su Guarda Nacional para reprimir los movimientos sociales que “presentaban una amenaza para el mantenimiento del statu quo y por ende de sus privilegios” (Bonilla, 2012, p. 214). Tras aquellos años de represión, en 1980 estalla una guerra civil producto del enfrentamiento del Estado Salvadoreño, materializado en la Fuerza Armada del Salvador (FAES) en contra del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN).

El FMLN fue fundado en octubre de 1980 como un órgano que condensó cinco organizaciones de índole guerrilla para luchar en contra del gobierno militar de dicha época. Las cinco organizaciones fueron el Partido Comunista Salvadoreño (PCS), El Partido Revolucionario de los Trabajadores Centroamericanos (PRTC), La Resistencia Nacional (RN), las Fuerzas Populares de Liberación (FPL) y el Ejército Revolucionario del Pueblo (ERP). Junto con la FAES, desatan una guerra civil de doce años, comprendida en el periodo entre 1980 y 1992; año en que finalmente se firman los Acuerdos de Paz de Chapultepec (Álvarez, 2011, p. 209), los cuales ponen fin a “una de las guerras civiles más intensas de la historia contemporánea de América Latina y que tenía como propósito fundamental impulsar la democratización del país, garantizar el irrestricto respeto de los derechos humanos y reunificar la sociedad salvadoreña” (Bonilla, 2012, p. 221).

Dichos acuerdos fueron firmados el 15 de enero de 1992 en Chapultepec, México, asistido por las Naciones Unidas. El documento final de los acuerdos versa entorno a cinco temas esenciales:

- ✓ La reestructuración de las Fuerzas Armadas.
- ✓ La reestructuración del Sistema de Justicia.
- ✓ Defensa de los Derechos Humanos.
- ✓ Creación de la Policía Nacional Civil.
- ✓ Adopción de medidas económicas y sociales.

En lo concerniente a este trabajo, se exploró el papel de la biblioteca como actor del proceso de Paz, posterior a la firma de los acuerdos, al igual que la defensa de los Derechos Humanos como pilar fundamental en el acceso a la educación, información y conocimiento (Bonilla, 2012).

### ***La Biblioteca Pública de Chapultepec.***

Ubicada en San Salvador, fue fundada el 14 de Julio de 1993 en el “marco de los convenios de intercambio cultural y asistencia técnica suscritos por el Gobierno de El Salvador y de los Estados Unidos Mexicanos” (Merino, 2018). Se nombró así en honor a la firma de los Acuerdos de Paz de Chapultepec.

Durante la inauguración, la Ministra de Cultura, Maestra Silvia Elena Regalado Blanco, enumeró los servicios ofrecidos por la biblioteca para todos los individuos, en el contexto del posconflicto:

- ✓ Programa de Fomento al Hábito de la Lectura, que incluye: La hora del cuento, poesía, fábula y de la tradición oral;
- ✓ La Mochila Viajera,
- ✓ Círculo de lectura,
- ✓ Visitas a centros escolares para el desarrollo de talleres, charlas culturales y tertulias literaria;
- ✓ Consulta de colecciones de libros, publicaciones en serie o documentos diversos y servicios culturales, orientación e información (Vilas, 1996).

## 5. Metodología

### *Enfoque*

Este proyecto tuvo un enfoque cualitativo pues “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, Collado, Baptista Lucio, 2010, p. 7). Una investigación desde el enfoque cualitativo es un proceso formativo que permite un diseño flexible, conlleva a la reflexión del investigador y saca provecho de todas las perspectivas (Tamayo y Tamayo, 2002, p. 57-59), pues “se asume a partir de un carácter comprensivo e intuitivo, que concibe que tales criterios pueden utilizarse para producir y validar conocimiento” (Pirela, Pulido, Mancipe, 2016, p. 63). De esta forma permite el uso de información descriptiva y no cuantificada, como del tipo de esta investigación, por el carácter del tema que trata.

### *Tipo de investigación*

El tipo de investigación fue tanto exploratorio como descriptivo. De tipo exploratorio, porque fue aplicado cuando "el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes" (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 100-101). Este tipo de investigación es apropiado ya que el estado del posconflicto no terminará su construcción hasta que finalice, al igual que los documentos que afrontan el tema de investigación en todo su contexto luego de la firma y ratificación de los Acuerdos de Paz con las FARC. Como realidad es reciente y, por tanto, requirió ser explorado para familiarizarse con sus particularidades y de delimitarlo al objeto de interés de esta investigación (p. 100-101), ya que la bibliografía sobre los productos y servicios de la biblioteca en el contexto del posconflicto en Colombia es pequeña. De tipo descriptivo, porque permitió que, una vez analizadas las características del posconflicto en Colombia, estas fueran descritas para explicar las propiedades tanto del posconflicto, como de los productos y servicios bibliotecarios y de las necesidades de los usuarios respecto al escenario de paz que espera construir el país (p. 102). De esta forma, los resultados de la investigación buscaron precisar las dimensiones de los productos y servicios de información posibles desde las Bibliotecas Públicas en el contexto del posconflicto en Colombia.

## ***Método***

En cuanto al método de investigación, se optó por la Investigación Documental para el trabajo a partir de la recolección de datos y su posterior análisis. Como cita Avellaneda, la investigación documental permite “al investigador obtener información recopilada, procesada y sistematizada por otros investigadores que pueda ser útil a los fines de la investigación (Del Rincón y otros, 1995)”, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas (2009, p.6). El análisis de los textos seleccionados apoyó el marco teórico y las categorías conceptuales, igualmente útiles para recopilar y comparar las experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países. La búsqueda de información se hizo a partir de términos tales como Guerra, Posconflicto, Paz, Bibliotecas, Biblioteca Pública y Acuerdos de paz en bases de datos académicas y buscadores web para identificar tanto libros y artículos académicos, como noticias e información de las instituciones referentes al tema de investigación.

## ***Técnicas de investigación***

La técnica de investigación aplicada fue el Panel de expertos. Mediante entrevista estructurada dirigida a expertos en productos y servicios bibliotecarios o educación en el posconflicto, con el fin de que identificaran las principales características que dichos productos y servicios deben contener para contribuir a la construcción de sociedad en el posconflicto. Los paneles o muestras de expertos son útiles para “generar hipótesis más precisas” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 397) y cuando son homogéneas permiten enfocarse en el tema de investigación, pues los entrevistados tienen iguales perfiles profesionales (p. 398).

## ***Instrumentos para la recolección de datos***

Fue diseñado un cuestionario dirigido a expertos sobre productos y servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto. El cuestionario consistió en preguntas sobre los productos y servicios esenciales para contribuir en el contexto del posconflicto al momento de la

entrevista, sus características para contribuir en el capital social de las comunidades donde se implementaron, los contenidos apropiados para estos productos y servicios, los recursos necesarios para su implementación y sostenimiento y la referenciación de casos de éxito de estos productos y servicios aplicados en otros escenarios de posconflicto. Este cuestionario fue validado con profesores de la Universidad de la Salle, profesionales especialistas en Bibliotecología y Ciencias Sociales y Estudios Políticos, quienes ayudaron a aclarar conceptos y orientaron las preguntas a los objetivos de la investigación. Los expertos fueron contactados telefónicamente o por correo electrónico, medio por el cual les fue enviado el cuestionario para ser resuelto en un formulario de encuesta de Google Docs.

### ***Fases de investigación***

A continuación, se enumeran las fases de investigación, de acuerdo con los objetivos de la investigación y adaptando las etapas enunciadas por Tamayo y Tamayo (2013):

#### ***1. Formulación de los objetivos de la investigación:***

- a. Elaboración de un concepto propio sobre la dimensión e implicaciones del papel de las Bibliotecas Públicas durante el periodo de posconflicto revisado.
- b. Descripción de las características del posconflicto y de la educación para la paz.
- c. Identificación de experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países.

#### ***2. Recolección de información y datos:***

- a. Revisión documental de los textos seleccionados para la descripción de las categorías de la investigación.
- b. Entrevista estructurada a expertos sobre productos y servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto.
- c. Recopilación de experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países.



3. Análisis e interpretación de los datos:

- a. Análisis de similitudes, complementariedades y diferencias resultados de las entrevistas para categorizar sus tópicos principales.
- b. Análisis de similitudes, complementariedades y diferencias entre las experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países del cual se extraigan lecciones aprendidas para tener en cuenta en su posible aplicación en el escenario colombiano.

4. Presentación de los resultados:

- a. Planteamiento de los productos y servicios de información que puede ofrecer la Biblioteca Pública en el contexto del posconflicto.

## 6. Resultados de la investigación

### Datos recopilados

Como se mencionó en la metodología, el cuestionario de investigación (Anexo 1. Cuestionario de Productos y Servicios de Información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto) fue enviado a varios expertos en el tema de bibliotecas y conflicto mediante invitación a responderlo. A continuación, se listan los perfiles de los seis profesionales y bibliotecarios que respondieron:

✓ Lizeth Paola Amézquita Alarcón.

Licenciada en Pedagogía Infantil, Docente, Coordinadora de Hogares Comunitarios, Tutora Departamental de Bibliotecas Públicas y ex bibliotecaria de la Biblioteca Pública Clara Inés Campos Perdomo, San Vicente del Caguán (Caquetá).

✓ José Ignacio Caro.

Profesional Bibliotecólogo con Maestría en Investigación en Problemas Sociales Contemporáneos. Ha participado en proyectos relacionados con Dirección de Ciencia, Tecnología y Medios Educativos, Secretaría de Educación de Bogotá; Coordinador de Servicios Bibliotecarios (Biblore), Profesor tiempo completo en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de La Salle, Grupo Bibliotecas Públicas y Biblioteca Nacional de Colombia.

✓ Maryudy López Avella.

Tecnóloga en Gestión de Bibliotecas Públicas, Profesional en Salud Ocupacional y Normalista Superior. Creadora de la Biblioteca Pública Municipal la Triada de Yopal y la Biblioteca rural en el corregimiento del Charte, Representante de las Bibliotecas Públicas del Departamento de Casanare ante el Consejo de Cultura Municipal y Departamental, Bibliotecaria de la sede Utopía - Universidad de la Salle en Yopal, Casanare. Apoyo en el desarrollo del Programa Bibliotecas al Campo con el apoyo de la oficina y equipo de Bibliotecas de la Universidad de la Salle y el grupo de Estudiantes Voluntarios del Programa de Ingeniería Agronómica de Yopal, creación de cuatro bibliotecas semillas.

✓ Didier Álvarez Zapata.

Bibliotecólogo, Especialista en Pedagogía Social y Magister en Ciencia Política. Autor de varios libros y textos en tono a la política, la bibliotecología y el periodismo. Ha sido participante de proyectos tales como *Aplicación de la encuesta internacional de lectura en Colombia*, *Aportes al diseño de un sistema de información, medición y evaluación de las experiencias de formación de lectores y productores de texto en Medellín*, *Pautas para el diseño e implementación de políticas públicas para las Bibliotecas Públicas de Antioquia*, *Exploración de los discursos y las prácticas de promoción de la lectura en las Bibliotecas Públicas de Medellín: una revisión del lugar social de la Biblioteca Pública en la formación de lectores*, *Formulación de sistema comprensivo sobre la Biblioteca Pública como institución social, unidad de información y organización*; entre otros.

✓ Jorge Helmer Valencia Ayala.

Técnico profesional en Administración de empresas. Director de la Biblioteca Pública Rural de Naranjal, Chinchiná (Caldas) y líder comunal y social de la vereda Alto de la Mina (Caldas) desde hace 25 años.

✓ Orlanda Jaramillo.

Bibliotecóloga, especialista en Gerencia del Desarrollo Social y Doctora en educación. Docente e Investigadora de la Universidad de Antioquia - Escuela Interamericana de Bibliotecología. Entre sus múltiples proyectos y áreas de interés, se destacan: *Historia y desarrollo de la Biblioteca Pública en Medellín en el siglo XX*, *Incidencia de la Biblioteca Pública en los jóvenes de 15 a 24 años de la zona noroccidental de Medellín*, *Incorporación y uso de tecnologías de información en los procesos bibliotecarios de las Bibliotecas Públicas de Medellín, Colombia y Colima, México*, *Pautas para formular e implementar una política pública para las Bibliotecas Públicas de los municipios de Antioquia*, *La pertinencia de la formación archivística en el contexto colombiano: un estudio de caso*; entre otros.

Las respuestas fueron analizadas en una matriz con el fin de establecer sus Similitudes, Diferencias y Complementariedades. Muchas de ellas coincidieron en temas cruciales como la

preocupación por los recursos estatales destinados para las Bibliotecas Públicas, los ejes temáticos a los cuales deben orientarse los productos y servicios bibliotecarios, las necesidades de las comunidades y usuarios afectados por el conflicto en Colombia. Dicha matriz está reflejada en el Anexo 2: Matriz de análisis Similitudes, Diferencias, Complementariedades.

### **Análisis de datos**

En cuanto a la pregunta 1. *“¿Cuáles considera usted que son los productos y servicios que prestan actualmente las Bibliotecas Públicas que usted conoce y que deben mantenerse o reforzarse en el proceso de posconflicto en Colombia o en su país?”* se pudo conocer que en general los expertos concuerdan en que los productos y servicios que actualmente presta la Biblioteca Pública deben mantenerse, sin embargo, encuentran relevante crear servicios que estén contextualizados con el posconflicto y las dinámicas que presenta. Por ende, se destacan aquellos que estén orientados a la construcción de memoria y perdón; por ejemplo, Amézquita menciona fotografía, narraciones orales, conversatorios de paz y reconciliación y todos aquellos servicios que permitan estrechar los lazos de confianza entre biblioteca y comunidad. López y Valencia concuerdan en la extensión bibliotecaria con los morrales viajeros y las dinámicas de promoción de lectura de forma lúdica, lo que Caro resume en el programa de Bibliotecas Móviles del Ministerio de Cultura y Álvarez concreta en estrategias para el fomento de las capacidades LEO (Lectura, Escritura, Oralidad) e informacionales. En pocas palabras, todas aquellas acciones que permitan evaluar los hechos de un pasado violento para identificar sus causas, cerrar heridas y proyectar soluciones, permitirán orientar a una sociedad hacia un futuro en el que no se repita su pasado.

En lo relativo a la pregunta 2. *“¿Mediante cuáles productos o servicios de las Bibliotecas Públicas considera que se puede contribuir a la construcción de confianza en las comunidades y aportar a la reconciliación del país?”* la mayoría de los expertos coincidieron en que la clave para formular los productos y servicios que construyan confianza, son aquellos que contengan dos elementos fundamentales que señalaron Álvarez y Jaramillo: el primero es que la biblioteca se acerque mediante las dinámicas socio-culturales particulares de cada comunidad, y el segundo es el componente fundamentador de la Biblioteca Pública, es decir, la promoción a la lectura, la

escritura, la función educativa y la gestión cultural. Por otra parte, es necesario desarrollar la dimensión humana de dicha comunidad, en tres frentes principales: la *Información* o recursos bibliográficos que permitan la creación y el desarrollo de conocimiento; la *Memoria*, la cual proporcionará una ventana hacia el pasado y finalmente el *Lenguaje*, desarrollo de los servicios clásicos de la biblioteca: la lectura y escritura.

Así mismo, es necesario estimular la gestión comunitaria y social para promover los espacios de encuentro con la colectividad. Amézquita usa como ejemplo los “Canelazos culturales”, eventos itinerantes que permitieron a la comunidad del Caguán tender lazos de confianza y mediante los cuales la Biblioteca Pública fortaleció su presencia y promovió la recuperación de memoria entre los habitantes. Este tipo de servicio es una solución para una preocupación señalada por López: comunidades que no tienen contacto con materiales de lectura y carecen de espacios tanto para incentivarla, como para consolidar la oralidad como una tradición de sus individuos y que además permiten desarrollar actividades diversas, como las propuestas por Valencia (tertulias, lunadas, conversatorios).

De acuerdo con la pregunta 3. “¿*Cuáles campos temáticos deben contemplarse en los productos y servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer en el contexto del posconflicto en Colombia?*”, indudablemente se encontraron temáticas específicas, las cuales giran en torno a la construcción de paz, entre las cuales se destacaron: el reconocimiento de las víctimas del conflicto armado, propuesto por Caro, a lo que se sumó Amézquita mencionando la diversidad social, cultural y política de los actores del conflicto; igualmente los entrevistados coincidieron en la construcción de memoria, la reconciliación, el fortalecimiento de la familia como núcleo de la sociedad y la ciudadanía, en lo cual Valencia especificó sobre asuntos como los jóvenes y el consumo de drogas o la violencia intrafamiliar, situaciones que aquejan a los hogares colombianos sin importar que sean zonas que tuvieron o tienen presencia de grupos armados o que no la sufrieron. Álvarez señaló la temática de la Autogestión comunitaria, donde la biblioteca medie para el desarrollo de las capacidades y potencialidades de la comunidad y sus recursos.

Resaltaron entre las respuestas la de Jaramillo, por sugerir terapias psicológicas y alternativas para los usuarios, que aunque no suele ser un servicio asociado a las Bibliotecas Públicas se ve en

el trasfondo de las actividades con los usuarios cuando estos, a partir de los servicios y sus productos como talleres y puestas en escena, las interiorizan como terapia y logran convertir sus inquietudes y preocupaciones en propuestas; y la de López, que se enfocó en la formación y competencias de los bibliotecarios / bibliotecólogos, para asegurar la continuidad y mejora continua de las Bibliotecas Públicas municipales. Todos estos componentes resultan fundamentales en la recuperación de la realidad local en un escenario de posconflicto, pues atienden tanto las secuelas del conflicto, mediante la construcción de memoria y recuperación de confianza, como ayudan a construir capital humano mediante la mejora de las capacidades de las comunidades y de sus individuos, a través del diálogo y el consenso.

Respecto a la pregunta 4. “¿*Cuáles recursos (económicos, logísticos, humanos, etc.) considera acordes a las necesidades de las Bibliotecas Públicas de Colombia en el contexto del Posconflicto?*”, las respuestas se centraron en tres recursos fundamentales: Primero, el recurso económico, evidentemente indispensable para el funcionamiento de la biblioteca, ya que por medio de este se puede acceder al resto de recursos a continuación nombrados. Jaramillo respondió sobre la necesidad de contar con recursos económicos sistemáticos para sostener programas enfocados en las familias víctimas del conflicto, Valencia señaló que es preciso aumentar los fondos para que las iniciativas de los bibliotecarios puedan materializarse y, por el contrario, Caro respondió que no son necesarios más recursos si no mejor ejecución partiendo desde el Ministerio de Cultura. Sobre la distribución de los recursos, Álvarez indicó la importancia de ampliar el número de bibliotecas barriales y veredales, donde posiblemente sean más efectivos los recursos que en grandes bibliotecas ya establecidas.

Segundo, el recurso logístico, pues para la naturaleza de las actividades propias de la biblioteca es necesario contar con una logística tanto estatal como comunitaria que permita el normal desarrollo de estas. Amézquita se centró en la alta rotación de bibliotecarios, dejando ver que es necesario una planeación mejor ejecutada para que los procesos puedan tener un mejor desarrollo y continuidad, y Álvarez destacó la necesidad de una mejor articulación entre biblioteca y escuela, como parte del sistema de información de una sociedad. Y como tercer recurso, el humano, el cual es esencial ya que el bibliotecólogo es la cara de la biblioteca. Sin embargo, es preciso resaltar que, si bien los recursos anteriormente son necesarios, es aún más importante su apropiado

aprovechamiento; en especial del recurso humano, del cual se sabe que en varias ocasiones no es el idóneo, como destacó López, quien también resaltó la necesidad de contar con recursos intangibles como una agenda cultural ajustada a la realidad social de la ubicación geográfica de la biblioteca. Finalmente, los entrevistados recomendaron la explotación de la tecnología como un aliado trascendental en la generación de contenidos y recursos para las bibliotecas.

En lo concerniente a la pregunta 5. *“Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuál es el ejemplo de buenas prácticas que se pudiera replicar en el ámbito de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto en Colombia?”* se encontraron opiniones divididas, en parte por la naturaleza misma de la pregunta, la cual nace de la experiencia propia. De acuerdo con lo anterior, los entrevistados afirmaron que las buenas prácticas deben estar principalmente orientadas a favorecer las condiciones de vida de la colectividad en la cual la Biblioteca Pública se hace presente. Amézquita resumió el trabajo de talleres de lectura que permitieron el acercamiento y unión de familias en torno a la lectura en voz alta, mismos resultados que describió López con los programas de Morrales viajeros como “Bibliotecas al Campo”, ejecutados por promotores de lectura de la misma comunidad. En general una buena práctica se puede enmarcar en aquellas acciones que generan calidad de vida a sus usuarios y por definición, la construcción de paz denota una mejoría en la calidad de vida de aquellos que sufren o sufrieron el conflicto armado.

En este sentido la reconstrucción de la memoria local y la recuperación de la confianza son temas de gran relevancia en el contexto del posconflicto. Sin embargo, esta constante construcción no solo se realiza exclusivamente desde la ubicación física de la biblioteca, sino desde sus servicios de extensión bibliotecaria; tal es el caso de los morrales o cajas viajeras y los servicios virtuales. Álvarez también destacó el plan de acompañamiento a los bibliotecarios municipales de la Biblioteca Nacional, que implementó las bibliotecas itinerantes y Bibliotecas para la Paz, lideradas por bibliotecarios destacados en todo el país por su trabajo en sus comunidades, quienes potenciaron sus capacidades con formación brindada por esta institución, aunque Amézquita en la pregunta 7 amplió esta respuesta, al enfatizar en la necesidad de que los programas del Ministerio de Cultura tengan más frecuencia.

En relación con la pregunta 6. *“Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuáles son los obstáculos que afrontan las Bibliotecas Públicas para desarrollar productos y servicios para la construcción de paz en el contexto del posconflicto en Colombia o en su país?”*, se observa que la gran mayoría de expertos concuerdan que el capital económico es el principal obstáculo, sea por la falta de él o por su deficiente manejo. Por ejemplo, López mencionó la falta de ejecución de fondos ya concertados como la Estampilla Procultura, o la adquisición de material generalizado, sin atender a las necesidades específicas de la población destinataria o de la opinión de su bibliotecario. Aquello denota una perspectiva de desidia del Estado por parte del panel de expertos. Otro obstáculo percibido por Jaramillo y Álvarez es el encasillamiento de las bibliotecas como espacios solo para lectores o su escolarización, limitando su potencial para la formación ciudadana y la creación de capital social. Por otra parte, las respuestas hicieron evidentes los inconvenientes que se presentan entorno al rol del bibliotecario, ya que no cuenta con apoyo estatal, tanto en factores de contratación, como de formación y continuidad laboral.

Finalmente, la Biblioteca Pública carece de visibilidad frente al Estado. Se detecta la falta de conexión entre las políticas y estrategias públicas para la educación, cultura y formación de capital social, pues no hay articulación entre Ministerio de Cultura, gobernaciones y alcaldías, resultando en esfuerzos aislados y sin continuidad, señalados por Amézquita y López desde su práctica en municipios; lo que a su vez repercute en la falta de personal idóneo para gestionar las bibliotecas y un esfuerzo solitario de los bibliotecarios que trabajan sin respaldo. Al contrario de los demás expertos, Caro optó por el componente más político, apuntando a la “naturalización de la muerte y la violencia política” y a la polarización política como obstáculos para la reconstrucción y formación de una cultura de paz.

En último lugar, la pregunta 7. *“¿Por qué considera que mediante la generación de nuevos productos y servicios para las Bibliotecas Públicas se logra una transformación que trasciende socialmente?”*, abarca en general la temática de este trabajo. En esta última pregunta converge la posición de los expertos en cuanto a que la biblioteca debe proponer productos y servicios alineados a la transformación social de su contexto real, como respondió Caro, quien advirtió esto como la vía de establecimiento de la biblioteca. Jaramillo resaltó la potencia de la biblioteca como “un lugar para todos”, secundada por Valencia, que destacó la transformación de las bibliotecas



en lugares inclusivos para todos los tipos de usuarios y ciudadanos donde encuentran respuestas a sus necesidades de formación y entretenimiento, como también mencionó la transformación de la visión del rol del bibliotecario a modelo de la comunidad. Las respuestas de los expertos denotaron una inminente transformación de la Biblioteca Pública en el sentido de que adquiere un rol activo en la sociedad como ente transformador de realidades, cuya innovación en productos y servicios trabajan en pro del bienestar de una comunidad; en palabras de Álvarez: “La biblioteca es igual a sus productos y servicios (...), no es solo un ideal de plenitud humana, es acción transformadora”.

Sobre las experiencias de países en posconflicto, Nicaragua sentó las bases para la democratización de la información y la cooperación para la paz y el desarrollo del país en su acuerdo de paz, y trabajó inicialmente para extender la alfabetización en su territorio mediante la replicación de los conocimientos de estudiantes a la población rural, mediante cruzadas planificadas a partir de las características de la población objetivo y bajo asesoría de organismos internacionales como la UNESCO y la OEA, todo dentro del proceso de creación de un producto (idea, planeación, desarrollo, prueba, puesta en marcha). En los contenidos, además de lectura y escritura, se aprovechó para introducir temas de identidad nacional y reconciliación. Igual propósito tuvo El Salvador, donde los acuerdos de 1992 contemplaron la defensa de Derechos Humanos, entre ellos acceso a la educación y a la información y la adopción de medidas económicas y sociales para recuperar el país, lo que culminó en el establecimiento de la Biblioteca Pública de Chapultepec para la ejecución de los servicios de promoción de lectura y de tradición oral.

## **Resultados**

A continuación, se desglosan los aspectos identificados en la información recopilada para cada uno de los objetivos planteados en este documento:

Frente al primer objetivo: *Analizar la contribución de las Bibliotecas Públicas en el contexto del posconflicto en Colombia* se encontró que, en las experiencias de las Bibliotecas de La Hormiga y Los Cocuyos, la construcción de tejido social y confianza partió de un trabajo dedicado y de la

invitación al diálogo de los usuarios mediante estrategias de promoción de lectura y recuperación de memoria. Las bibliotecas en Colombia, pese a que los expertos entrevistados expusieron la necesidad de desescolarizarlas, han sido un gran apoyo para la educación de los usuarios que tienen acceso a ellas, pues el sistema educativo a veces se queda corto en la formación académica de los estudiantes y en solventar sus inquietudes culturales e intelectuales. Muchas veces, instituciones del carácter de la biblioteca, el salón comunal, el parque, se hacen lugares libres de politización donde los usuarios pueden tomar perspectiva y alimentar y cambiar su opinión de la situación que viven, e incluso se hacen lugares inviolables, como el estatus que tienen las iglesias. Así las bibliotecas son puentes para la unión de la comunidad en torno a actividades sociales y culturales que le permiten a estas construir su historia y evaluarla.

Los expertos entrevistados coincidieron en que los productos y servicios básicos que las Bibliotecas Públicas han venido ejecutado (durante el conflicto) requieren de más apoyo tanto estatal como social para poder resolver las necesidades del posconflicto. Entre sus respuestas se demuestra la necesidad de articular el trabajo de la Biblioteca Pública con el de las demás entidades que atienden a la población víctima de la violencia y a los actores reinsertados, pues los esfuerzos ejecutados, aunque han dado frutos, no son suficientes para cubrir las necesidades de la población y adolecen de una actitud más comprometida de las entidades regentes, aunque en la información recogida se encontraron estrategias recientes, como los mencionados *Leer es mi cuento* y *Bibliotecas para la Paz* que prometen fundamentar las nuevas redes de atención y servicios para el escenario del posconflicto colombiano.

Respecto al segundo objetivo: *Comparar las experiencias exitosas sobre acciones educativas y culturales que hayan contribuido en contextos de posconflicto en otros países*, se observó que, en todos los casos la iniciativa por gestar un proceso de paz fue impulsado por un colectivo de la sociedad que se organizó políticamente para lograr, desde la burocracia, un proceso de Paz. Esto contrasta con el proceso de Paz en Colombia, que fue gestado desde el Gobierno y no desde la población civil. Las iniciativas civiles siempre estuvieron motivadas por combatir la corrupción, la represión y la violación de los derechos fundamentales de la población; factores que desataron la violencia interna del país.

Por otra parte, se evidencia en los casos que existió un documento guía que orientó a grandes rasgos las acciones que se llevarían a cabo para hacer de la paz una realidad. Para el caso de Nicaragua, la paz quedó sellada con el Acuerdo de Estípulas II mientras que para El Salvador se firmaron los Acuerdos de Paz de Chapultepec. Así mismo, se identificaron patrones en la gestación y desarrollo del posconflicto, tales como la visión de la libertad, la democracia y el desarrollo como ejes fundamentales en la construcción de la paz. De igual modo, se crearon varios órganos oficiales especiales para atender los temas concernientes al posconflicto, que fueron apoyados e incluso gestionados por un colectivo activo de jóvenes. Las experiencias identificadas apuntaron a combatir el analfabetismo a partir de programas de alfabetización y establecimiento de una biblioteca general para impulsar los servicios básicos que acompañan a la promoción de lectura.

Finalmente se encontró que la violencia y el conflicto se concentraron en las zonas rurales de dichos países, al igual que en Colombia. Esto obedece a que las guerrillas nicaragüenses y salvadoreñas se vieron involucradas en la toma y defensa de grandes tierras campesinas. De tales hechos y como un precedente, se erigieron varias muestras culturales que dieron cuenta de que la paz sí fuese posible mientras se combatiera la desigualdad y se aplicase justo gobierno.

De acuerdo con tercer objetivo: *Plantear los productos y servicios que puedan ofrecer las Bibliotecas Públicas frente a los retos y necesidades que plantea el posconflicto*, la información recopilada y las recomendaciones de los expertos indicaron que es necesario plantear productos y servicios que estén orientados a los ejes de reconstrucción de memoria, reconciliación y construcción de paz. Es decir, siguiendo sistemáticamente estos tres ejes, el primer paso es entender y aceptar lo sucedido en el conflicto, después establecer lazos de reconciliación entre víctimas, victimarios y entidades y redes de apoyo para la población y posteriormente establecer una mentalidad de perdón, dirigida hacia el futuro en búsqueda de la construcción de una paz estable y duradera, a través de herramientas para la superación de la desigualdad y promover el ejercicio ciudadano.

Asimismo, se encuentra que los productos y servicios deben responder a las nuevas necesidades y actores que ha producido el posconflicto, entre las cuales se encuentra la capacitación en temas de educación ciudadana, reinserción a la vida laboral, alfabetización informacional, uso de las

tecnologías e inclusión en las actuales dinámicas sociales, políticas y culturales. Esto no solo para contribuir en una “terapia de sanación” si no para prevenir que revivan las causas del conflicto (extrema desigualdad social, corrupción, inequidad, discriminación social y falta de oportunidades para salir de la pobreza). Como resultado, se propusieron los siguientes productos y servicios:

*Tabla 3. Productos y Servicios de información de la Biblioteca Pública propuestos para el posconflicto en Colombia*

<b>Componente</b>	<b>Alfabetización</b>	<b>Memoria</b>	<b>Capital Social</b>
<b>Servicio</b>	Tecnología para la paz  Alfabetizando-ando  Reintegrando y formando  Ciudadan@s	¿Qué pasó?  Retrato de una nueva Colombia  Como en casa	¿Qué está pasando?  Re-inención del espacio  Uno + Uno

## 7. Propuesta de Productos y Servicios de la Biblioteca Pública

Uno de los objetivos de la Biblioteca Pública es brindar herramientas para satisfacer las necesidades de las personas y grupos (UNESCO, IFLA, 2001, p. 8), por lo cual sus productos y servicios en el entorno del posconflicto deben orientarse a solucionar las carencias de la población desmovilizada o víctima de la violencia, como fue mencionado en páginas anteriores. A continuación, se exponen los productos y servicios propuestos a partir de los resultados de esta investigación. Para su elaboración se tuvieron en cuenta las recomendaciones de la Biblioteca Nacional de Colombia para la implementación de servicios en Bibliotecas Públicas sobre “Conocer la comunidad (usuarios reales y potenciales)” y “Coherencia con las condiciones reales de cada biblioteca” (Biblioteca Nacional, 2018). Así mismo, los resultados de la investigación documental realizada y las respuestas obtenidas a través de los expertos entrevistados. Se proponen los siguientes componentes y sus productos y servicios:

### *Alfabetización:*

**Tecnología para la paz.** Este servicio consiste en la centralización de información que está relacionada con el contexto de la violencia y el posconflicto. El objetivo es organizar las cifras y datos de manera sistemática entorno al periodo transcurrido desde los inicios de la violencia armada en Colombia hasta la actualidad. De esta forma se conformará un robusto banco de información que permitirá conocer la transición y transformación de Colombia en este escenario; así como ser objeto de análisis por parte de todo tipo de profesionales para posibles estudios o investigaciones.

La conformación de esta base de datos estará a cargo de todos los entes oficiales del gobierno, que de alguna u otra manera cuenten con información relevante entorno a la temática, encabezada por la Biblioteca Pública. De esta forma, indirectamente se fortalecerá el engranaje entre los entes oficiales.

**Alfabetizando-ando.** Este servicio busca alfabetizar de manera integral aquellos usuarios que así lo requieran, en especial aquellos que fueron actores y víctimas del conflicto. En el frente de la

educación, se orientaría a quienes requieren nivelar o comenzar sus grados de escolaridad, con el fin de adquirir y consolidar conocimientos de educación básica. El servicio sería tutorizado por alumnos de los últimos grados de bachillerato y por practicantes universitarios, y tendría seguimiento por plataformas web y/o redes sociales o presencialmente, en coordinación con los convenios que pueda establecer el Estado en cabeza del Ministerio de Educación y de Cultura con entidades privadas.

**Ciudadan@s.** Dando continuidad a la alfabetización, dirigida a TICs e internet, el segundo frente sería la alfabetización informacional en manejo de recursos web, bases de datos y acceso a la información, lo relativo a la ejecución de tramites ciudadanos, tales como inscripción en registros, obtención de certificados, participación en convocatorias laborales y académicas, gobierno en línea, entre otros. El servicio comprendería talleres con contenidos dirigidos a que los usuarios sacaran provecho de sus equipos celulares para aprender a usar las plataformas y acceder a los servicios ciudadanos, contenidos de provecho para su formación y entretenimiento, e iría de la mano con los productos y servicios de Reintegrando y Formando.

**Reintegrando y formando.** Consiste en un servicio dirigido principalmente a las personas reinsertadas del conflicto armado, en la cual se les capacite en habilidades para la vida productiva. Por medio del acceso a herramientas de aprendizaje tales como cursos virtuales ofrecidos por el SENA, Universidades, Cámaras de Comercio, plataformas como Coursera o Khan Academy, Charlas TED, YouTube científico, entre otras. Conectando con los programas del Ministerio TIC de Colombia y sus zonas WiFi, la biblioteca actuará como garante de que los usuarios cuenten con la infraestructura necesaria para acceder a estos recursos, así mismo deberá contar con el personal idóneo, proveniente de los programas estatales para el posconflicto y la colaboración de entidades privadas, que pueda guiar a los usuarios por las herramientas anteriormente descritas.

Para las bibliotecas con infraestructura TIC aún por consolidar, los materiales ofrecidos por los programas del Ministerio de Cultura se asociarían con los del Ministerio de Educación y el Ministerio de Trabajo para enfocarse en las necesidades para terminar los grados de Educación Básica y ofrecer formación técnica, probablemente en asocio con empresa privada y entes como

el SENA y universidades, mediante la rotación de material físico, la visita de tutores, la presentación de pruebas y el desarrollo de proyectos aplicados dentro de las mismas comunidades.

### ***Memoria:***

**¿Qué pasó?** La finalidad es elaborar un producto literario o artístico que reúna las historias de la comunidad en torno a un tema específico. Así la misma situación puede ser narrada desde distintos ángulos, permitiendo la reflexión entre los participantes de cómo les afectó y que pueden hacer para no repetirla o potenciar sus efectos y hacer paralelos con el material que tenga la biblioteca, sean libros, películas o testimonios ocurridos en otros lugares y épocas, proporcionados, por ejemplo, por el Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH). También busca completar las memorias de la comunidad para hacer un libro de crónicas escritas por los usuarios, el cual puede estar asociado a “Retrato de una nueva Colombia”, dando pie a la conversación y construcción de memoria.

**Retrato de una nueva Colombia.** Este producto se enfoca en el uso de la fotografía para reconstruir el conflicto y el posconflicto en Colombia. Mediante la exposición de una galería fotográfica se pretende retratar el cambio positivo que ha transformado a las zonas de violencia y guerra a su normalidad. La Biblioteca Pública en coordinación con artistas, fotógrafos y periodistas, será la encargada de recopilar y exhibir el material fotográfico a gran escala; mediante el uso de paneles de exhibición, los cuales pueden inclusive llegar a ser transportados a otros lugares, integrándolo dentro de los servicios básicos y la extensión bibliotecaria. Esta infraestructura ya está presente en ejercicios como el FotoMuseo que se exhibe en plazas y parques públicos de las ciudades colombianas.

**Como en casa.** Este servicio consiste en rescatar las tradiciones culturales particulares de cada comunidad e incorporarle el componente bibliotecológico, con el fin de obtener una variedad de métodos para acercarse asertivamente a una comunidad específica. Por ejemplo, si es tradición el consumo de algún alimento o rito, se incorpora a la actividad cultural de la biblioteca, como trasfondo para las jornadas de promoción de lectura, tertulias literarias o jornadas de tradición oral.

### ***Capital Social:***

**¿Qué está pasando?** El servicio se orientaría a promover espacios para la divulgación de las actividades de la comunidad y los hitos que vive. Mediante productos como boletines, perfiles en redes sociales, programas de radio, etc., se divulgarían las inquietudes de la comunidad, a partir de talleres donde los usuarios aprenderían a usar las plataformas para dar a conocer la información e interactuarían con entidades y usuarios ubicados en otros lugares que tuvieran acceso a estos productos. Estos espacios servirían como ventana de exposición para los productos resultado de otros de los servicios aquí propuestos.

**Re-inención del espacio.** La Biblioteca Pública no debe concebir a sus usuarios como meros lectores, ya que el contexto del posconflicto ha traído a su escenario nuevos actores, tales como desmovilizados, desplazados y reinsertados. Por ende, resulta de relevancia ajustar los productos y servicios orientados en atender las necesidades de esta “nueva” población, sin dejar de lado la diversidad de su público usual (niños, jóvenes y adultos). En este sentido, se plantea la creación de espacios culturales y sociales para que esta población interactúe, comparta y cree vínculos humanos que un día la violencia destruyó. Allí se podrán desarrollar todo tipo de iniciativas que contribuyan a la reconciliación de ambas partes, así mismo servirá de ejemplo para los actores que no se vieron involucrados directamente con el conflicto armado en Colombia.

**Uno + Uno.** Propuesta makerspace dedicada a destinar espacios en las Bibliotecas Públicas para el desarrollo de proyectos donde los participantes junten sus conocimientos, experiencia e ideas para diseñar y desarrollar proyectos juntos. “Los “makerspaces” son espacios con recursos comunitarios enfocados a la fabricación de elementos que unen lo físico con lo tecnológico” (Alonso-Arévalo, Vásquez, 2014, p. 50). Juntando los otros servicios sugeridos, la biblioteca es el centro de coordinación de las actividades y la incubadora de los proyectos que propongan los usuarios participantes. El servicio Uno + Uno puede desarrollarse a varios niveles:

- ✓ Establecerse como sede de las sesiones de intercambio y discusión de ideas.
- ✓ Programar talleres de aprendizaje de los conocimientos necesarios para el proyecto.
- ✓ Prestar los materiales para ejecutar las tareas (herramientas, equipos).



- ✓ Ofrecer ferias de intercambio comercial y redes de trabajo.

Los proyectos pueden ser netamente culturales (exposiciones artísticas, teatrales), oficios básicos (cocina, costura), construcción de memoria (escritura de libros, publicación de boletines, creación de perfiles de la comunidad en redes sociales), hasta proyectos productivos (elaboración de alimentos, construcción de maquinaria para la comunidad, construcción y mantenimiento de granjas avícolas, apiaries o de reciclaje, elaboración de artículos artesanales para venta, entre varios ejemplos).

## 8. Conclusiones

El propósito de este trabajo fue proponer un guía para los productos y servicios de información de la Biblioteca Pública en un escenario de posconflicto en Colombia, partiendo del ejemplo de algunos casos de éxito en países que han sufrido el mismo proceso, del trabajo de las bibliotecas públicas en la actual situación del país y de las perspectivas de expertos en temas de productos y servicios de la Biblioteca Pública.

El trabajo adelantado hasta el momento por las Bibliotecas Públicas en Colombia es resaltable, en cuanto a las iniciativas de construcción de capital social que han surgido y son ejemplo en medio del agitado clima político y de la violencia del conflicto, principalmente en zonas rurales. Pese a su denotada labor, aún las bibliotecas necesitan de más apoyo en recursos económicos y respaldo social y gubernamental para potencializar sus actividades y dar continuidad a los programas que ejecutan.

Sobre las experiencias en otros países en posconflicto, se afirma que pueden llegar a buen término siempre y cuando se potencie la labor de la Biblioteca Pública como ente constructor de memoria, generador de contenidos que promuevan la construcción de una nueva historia social; y ente potenciador de las capacidades humanas sin desconocer el origen y labor propia de una comunidad, y como aliado estratégico del gobierno en la construcción, desarrollo y perdurabilidad de la paz.

Los productos y servicios propuestos dan cuenta de una labor de indagación por conocer los elementos de juicio necesarios para atender las necesidades que plantea el posconflicto en Colombia. Esta indagación consistió en un rastreo documental y posterior complemento por parte de expertos con perfiles determinados, de los cuales, algunos se encontraron inmersos en las consecuencias de la violencia en Colombia, por lo que su testimonio, opinión y experiencia brindaron suficientes elementos de juicio para formular los productos y servicios anteriormente propuestos.

Para finalizar, el panorama político y social colombiano aún está aclarándose. Un proceso de paz no ha sido fácil en ningún país donde se haya intentado, y sus resultados son visibles a muy largo plazo y peligran en todo momento, por los mismos factores que llevaron al conflicto y por sus consecuencias. La formación de cultura ciudadana y capital social requiere que todas las instituciones dirijan sus esfuerzos a entender que pasó y por qué pasó y, sobre todo, a impedir que suceda de nuevo. Desde su lugar, la Biblioteca Pública como institución cultural y social aporta a la configuración de redes de apoyo y espacio de discusión y encuentro para la sociedad. Lo ha hecho en medio del conflicto, con todos los factores en contra; cabe la esperanza que un clima más tranquilo y próspero lo siga haciendo.

## 9. Recomendaciones

A través de los resultados obtenidos, las siguientes pautas son recomendables para tener en cuenta en el diseño y aplicación de productos y servicios para la Biblioteca Pública en el escenario de posconflicto e incluso antes de su implementación:

**A entidades tales como Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Alcaldías y Gobernaciones, otros entes gubernamentales:**

- ✓ Es recomendable fortalecer los recursos económicos destinados a la Biblioteca Pública con el fin de garantizar la infraestructura y funcionamiento de cada una de las bibliotecas a cargo y de animar la creación de nuevas bibliotecas.
- ✓ Unificar esfuerzos para que las políticas públicas que ya están planteadas se apliquen y reflejen en los Programas de Educación y Cultura que se implementan anualmente, con el fin de que los esfuerzos y los recursos económicos no se dispersen en planes que se ejecutan de forma aislada o pierden continuidad en el tiempo. De esta forma, las buenas prácticas premiadas puedan extenderse a otras comunidades.
- ✓ Instaurar el cargo de bibliotecólogo del municipio dentro del organigrama de funcionamiento, potenciando el trabajo que desarrolla este funcionario con la comunidad ante las entidades y asociaciones, pues por su trabajo ya cuenta con autoridad y respeto ante la comunidad.
- ✓ Seleccionar personal con más rasgos afines para el tipo de trabajo, más vocación social y cultural, con el fin de que los cargos sean ocupados por personal idóneo. De igual forma, garantizar la constante actualización y capacitación para mantener al personal a la vanguardia en temas culturales, pedagógicos y en general sobre cualquier temática de interés para la Biblioteca Pública.

**A instituciones tales como Bibliotecas comunitarias, Bibliotecas de entidades privadas, Universidades, Centros de pensamiento y Centros de investigación, Departamentos de Responsabilidad Social de empresas privadas:**

- ✓ Formar y enfocar a sus alumnos y recursos a programas sociales que contribuyan a la reinserción de quienes dejaron las armas y atiendan a las poblaciones que estuvieron bajo conflicto.
- ✓ Difundir más entre los alumnos programas tales como el de Pasantías de la Biblioteca Nacional, para que desde los primeros semestres se proyecten con esta opción y otras alternativas tales como semilleros y opciones de trabajo social en comunidades de interés de las universidades.
- ✓ Evaluar con las comunidades las iniciativas existentes para invertir los recursos de la empresa privada destinados a la inversión social en estos proyectos, y apoyarse para su coordinación, ejecución y supervisión desde entidades como la biblioteca para hacer el acompañamiento a los líderes sociales y gubernamentales.
- ✓ Tomar la opinión del bibliotecario como fuente de información para la investigación de fenómenos sociales y dejar los resultados obtenidos por estos centros de pensamiento en la biblioteca, con el fin de que la comunidad no se sienta meramente objeto de estudio si no participe de los datos que ayudan a tomar las decisiones que influyen en las políticas públicas que les afectan.

**A funcionarios públicos:**

- ✓ Aunque tenga que cumplirse cuotas burocráticas, seleccionar y nombrar en los cargos similares a bibliotecarios, bibliotecólogos y promotores de lectura a personas que cuenten con la vocación social y cultural para ejecutar los programas que requieren las comunidades en posconflicto, y colaborar con la figura del bibliotecólogo para la consecución de recursos públicos destinados a las actividades de la biblioteca.

**A bibliotecarios y bibliotecólogos, gestores sociales y culturales:**

- ✓ Obrar con ética y amor por el oficio, consientes del tipo de usuarios a los que atienden y de sus necesidades. Una comunidad es tan fuerte como cada uno de sus integrantes, y cuando estos individuos tienen acceso a las herramientas para mejorar como persona, contribuyen igualmente a crear soluciones para los problemas de su entorno, fortaleciendo las redes sociales, culturales y económicas de su comunidad.

**A estudiantes de bibliotecología, historia y trabajo social, quienes optan por estas carreras por su componente social y académico:**

- ✓ Comprender que el perfil de los usuarios es variado y va más allá de su educación escolar o recursos económicos, y que los usuarios reinsertados o víctimas del conflicto tienen necesidades específicas cuyas soluciones no dependen únicamente del Estado para las que se debe trabajar creativamente, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad para la paz.
- ✓ Reconocer que la paz es una construcción diaria, por ende, esta producción se debe hacer desde dos frentes: desde el perfil profesional o educativo del funcionario de la biblioteca, a través de su trabajo y desde el perfil personal, mediante la empatía, comprensión, ecuanimidad y carisma que proyecte hacia la comunidad.

**A los usuarios:**

- ✓ Entender a la Biblioteca Pública como un aliado en la construcción de cultura, paz y reconciliación, de modo que no solo asistan con el fin de leer, si no con una amplia expectativa acerca del desarrollo que podrían llegar a tener si aprovecharan los recursos con los que cuenta la biblioteca. En otras palabras, la biblioteca es el punto de convergencia donde diferentes actores se juntan para construir conocimiento, compartir experiencias, generar lazos de confianza y participar en varias actividades que tienen como fin último agregar valor a la calidad de vida de la comunidad.

- ✓ No perder la curiosidad. Indagar, cuestionar, investigar para que la biblioteca detecte las nuevas necesidades y dirija sus actividades a satisfacerlas. La Biblioteca Pública es un organismo vivo, que no solo da si no que recibe y necesita la curiosidad de los usuarios.

## Bibliografía

- Alonso-Arévalo, J., Vázquez Vázquez, M. (2018). Makerspaces: los espacios de fabricantes en bibliotecas. En: *Desiderata* vol. 2, n. 9, pp. 50-58. Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/138539/1/Desiderata-9%20Makerspaces%20en%20bibliotecas.pdf>
- Álvarez, A. M. (2011). De guerrilla a partido político: el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN). En: *Historia y política: Ideas, procesos y movimientos sociales*, 207-233. Recuperado de <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=9&IDN=1268&IDA=35711>
- Avellaneda García, P. (2009). La investigación cualitativa en el estudio de las relaciones entre movilidad cotidiana y pobreza en el contexto latinoamericano: un caso aplicado en la Lima metropolitana. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/dag/02121573n55/02121573n55p57.pdf>
- Biblioteca Nacional de Colombia (2017). Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Los Servicios Básicos en las Bibliotecas Públicas. Recuperado de <http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/administraci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-bibliotecas/los-servicios-b%C3%A1sicos-en-las-bibliotecas-p%C3%BAblicas>
- BIBLORED (2017). Servicios. Recuperado de <http://www.biblored.gov.co/servicios>
- Bonilla, M. (2012). Las instituciones de seguridad en los acuerdos de paz en El Salvador. En: *Revista Temas: Departamento de Humanidades Universidad Santo Tomás Bucaramanga*, p. 213-238. Recuperado de <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/view/709>
- Caro, I. (2015). Aproximaciones a la formación ciudadana y la cultura de paz desde la biblioteca pública. En: *Perspectivas multidimensionales de la paz en Colombia*. Universidad Santo Tomás. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez. P. 411-424.
- Centro Nacional de Memoria Histórica (CNMH) (2016). Catálogo de servicios. Recuperado de <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/tramites-y-servicios>
- Cortés Rincón, B. (2014). El proceso de paz de Nicaragua, efectos políticos y consecuencias sociales del conflicto armado. Tesis de grado en Maestría en Ciencia Política. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/2250>
- Cosoy, N. (14 de mayo de 2017). 6.900 guerrilleros de las FARC ya están concentrados en 25 zonas de Colombia... ¿y qué sigue ahora? BBC Mundo. Recuperado de <http://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-38888897>
- Cubillos, L. H. (2012). Diseños de productos de información. Bogotá: Universidad de la Salle.



- El Espectador (3 de octubre de 2016). Una biblioteca que une voluntades. Recuperado de <https://www.elespectador.com/entretenimiento/unchatcon/una-biblioteca-une-voluntades-articulo-658337>
- El Tiempo (21 de agosto de 2014). Premio gigante para la biblioteca de La Hormiga en Putumayo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14418833>
- Escobar, A. (2009). La construcción de memoria en Colombia. Los desafíos de pensar la memoria histórica en medio del conflicto. Tesis de grado en Ciencias Políticas. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/politica/tesis254.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (2014). Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo. Recuperado de <http://blogs.ifla.org/lac/2014/08/declaracion-de-lyon-version-en-espanol/>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) (2016). Acceso y oportunidades para todos: Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Recuperado de <http://www.ifla.org/node/10706>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (1994). Manifiesto de la IFLA sobre la biblioteca pública. Recuperado de <http://www.bibliotecanacional.gov.co/rnbp/sites/default/files/attach/page/manifiesto-unesco-biblioteca-publica.pdf>
- Franco, C. A. (2015). Editorial: Ciudad y hábitat en el postconflicto en Colombia y el mundo. En: Bitácora Urbano Territorial, Volumen 1, Número 25, p. 7-9, 2015. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/bitacora.v1n25.53175>
- Fundación Ideas Para La Paz (FIP) (2016). La oportunidad de la paz: una propuesta de transformación. Recuperado de <http://www.ideaspaz.org/publications/posts/1289>
- García, H. (26 de octubre de 2016). Una bibliotecaria que alumbra con su trabajo. Las 2 Orillas. Recuperado de <https://www.las2orillas.co/una-bibliotecaria-alumbra-con-su-trabajo/>
- Garzón, J., Parra, A., Pineda, S. (2003). El Posconflicto En Colombia - Coordenadas para la paz. Tesis de grado en Derecho. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas. Departamento de Derecho Procesar. Centro de Estudios en Criminología y Victimología "Jorge Enrique Gutiérrez Anzola". Bogotá. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere5/TESIS47.pdf>
- Hall, I. P. (2011). Mil milenios de Paz. Recuperado de <http://www.milmilenios.org.ar/diccionario-paz.html>

- Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. 5ed. [CD-ROM]. México: McGraw Hill.
- Jaramillo, O. (2016). Bibliotecas públicas en Colombia: territorio de paz. En: El profesional de la información, v. 25, n. 5, pp. 815-821. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2016/sep/12.pdf>
- Jaramillo, O.; Montoya, M. (2000). Revisión conceptual de la biblioteca pública. En: Revista Interamericana de Bibliotecología, [S.l.], v. 23, n. 1-2. p. 13-56. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7903/7420>
- Kotler, P., Armstrong, G. (2003). Fundamentos del marketing. México: Pearson.
- Lizcano, M. (2 de agosto de 2014). Lo que leemos muestra que somos inteligentes y que sabemos resistir. Semana.com. Recuperado de <http://www.semana.com/enfoque/enfoque-principal/articulo/los-libros-de-la-hormiga/397759-3>
- Mancipe, E. (2009). La biblioteca como fuente de equilibrio social y cultural. En: Revista Códice Vol. 5 N.º 1: 11-18 / enero - junio de 2009. Recuperado de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/660/578>
- Marino, R., Vargas, E. (2009). Medellín. Parques-Biblioteca: laboratorios urbanos contra la violencia. En: Neutra: revista del Colegio Oficial de Arquitectos de Andalucía Occidental, 66-73. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2944349>
- Márquez, A. I. (2011). El papel de la educación en situaciones de posconflicto: estrategias y recomendaciones. En: Hallazgos, p. 223-245. Recuperado de <https://revistas.usantomas.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/1156>
- Meneses Tello, F. (2008). Bibliotecas y democracia: el caso de la biblioteca pública en la construcción de una ciudadanía activa. En: Anales de documentación (Vol. 11, pp. 93-127). Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/24841>
- Merino, F. (25 de Julio de 2018). Biblioteca Pública Chapultepec celebró 25 años de trabajo. El Metropolitano Digital. Recuperado de <https://www.elmetropolitanodigital.com/2018/07/biblioteca-publica-chapultepec-celebro-25-anos-de-trabajo/>
- Ministerio de Cultura de Colombia (2016). ¿Qué ese "Leer es mi cuento"? Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/leer-es-mi-cuento/Paginas/leer-es-mi-cuento.aspx>
- Ministerio de Cultura de Colombia (25 de enero de 2017). Así serán las 20 Bibliotecas Públicas Móviles para la paz que MinCultura instalará en Zonas Veredales. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Paginas/As%C3%AD-ser%C3%A1n-las-20-Bibliotecas-P%C3%ABlicas-M%C3%B3viles-para-la-paz-que-MinCultura-instalar%C3%A1-en-Zonas-Veredales.aspx>

- Ministerio de Educación de Nicaragua (MINED) (31 de agosto de 2018). Cruzada Nacional de Alfabetización. Recuperado de <https://www.mined.gob.ni/cruzada-nacional-de-alfabetizacion/>
- Nieto, J. M. (2015). ¿Qué es el post conflicto? Bogotá: Ediciones B.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1992). Una agenda para la paz. Recuperado de <https://undocs.org/es/S/24111>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de [www.un.org/sustainabledevelopment/es](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2001). Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Bibliotecarios y Bibliotecas. Sección de Bibliotecas. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2016). Educación para el desarrollo sostenible. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>
- Páez Montalbán, R. (2013). El proceso de negociación del Grupo de Contadora. En: Revista Mexicana De Política Exterior, p. 63-64. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-mexicana-de-politica-exterior/articulo/el-proceso-de-negociacion-del-grupo-de-contadora>
- Pérez, T. H. (25 de abril de 2012). El papel de la democracia en sociedades posconflicto y en situación de conflicto armado interno: El caso de El Salvador y Colombia. XII Congreso internacional de humanidades. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomas de Bucaramanga. Recuperado de <http://docplayer.es/14903409-El-papel-de-la-democracia-en-sociedades-posconflicto-y-en-situacion-de-conflicto-armado-interno-el-caso-de-el-salvador-y-colombia.html>
- Pirela, J., Pulido, N., Mancipe, E. (2016). Los métodos de investigación. En: Investigación formativa en los estudios de formación documental. Bogotá: Ediciones Unisalle. p. 79 - 158.
- Puig, S. M. (2009). Mutaciones orgánicas, adaptación y desinstitucionalización partidaria: El caso del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN). Revista de estudios políticos, p. 101-128. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/article/viewFile/45062/26590>

- Radio Nacional de Colombia (RTVC) (21 de febrero de 2018). "Paz al bosque", los talleres de escritura creativa que llegan a zonas de posconflicto. Recuperado de <https://www.radionacional.co/noticia/paz/paz-al-bosque-los-talleres-de-escritura-creativa-que-llegan-a-zonas-de-posconflicto>
- Refugiados, A. C. (7 de agosto de 1987). Acuerdo de Esquipulas II. Grupo Contadora. Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2004/2530.pdf>
- Restrepo, C. G. (2003). El Posconflicto en Colombia: Desafío para la Psiquiatría. En G. H. Carlos Gómez Restrepo, *Psiquiatría Clínica* (p. 538). Bogotá: Panamericana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v32n2/v32n2a01.pdf>
- Rettberg, A. (2003). Diseñar el futuro: una revisión de los dilemas de la construcción de paz para el posconflicto. En: *Revista De Estudios Sociales*, (15), 15-28. Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,url,uid&db=a9h&AN=20319529&lang=es&site=ehost-live>
- Revista Semana (18 de septiembre de 2012). Cifras de la Guerra en Colombia. Recuperado de <http://www.semana.com/especiales/cifras-guerra-colombia/>
- Rojas, J. C. (2016). Etapas del conflicto armado en Colombia: hacia el posconflicto. En: *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 227–257. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/640/64046034010.pdf>
- Roselló, F. T. (2015). Memoria histórica, reconciliación y postconflicto. En: *Ars Brevis: anuario de la Cátedra Ramon Llull Blanquerna*, 321-333. Recuperado de <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/285154/311723-440759-1-SM.pdf?sequence=1>
- Sánchez, O. (15 de marzo de 2017). ¿Y qué les ofrecemos a los jóvenes de las zonas del posconflicto? *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/opinion/columnistas/oscar-sanchez/y-que-les-ofrecemos-a-los-jovenes-de-las-zonas-del-conflicto-68132>
- Tamayo y Tamayo, M. (2013). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 5 ed. México: Limusa
- Ugarriza, J. (2013). La dimensión política del postconflicto: Avances conceptuales y empíricos. *Colombia Internacional*, enero-abril 2013. p. 141-176. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7440/colombiaint77.2013.06>
- Vannini, M. (2007). El Tren Cultural y el rescate de la memoria de la Cruzada Nacional de Alfabetización. En: *Transatlántica de educación*, p. 116-124. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2346308.pdf>
- Vargas, J. (2016). El post-conflicto en Colombia: una visión panorámica desde sus retos y perspectivas. En: *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (junio 2016). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/post-conflicto.html>

Vilas, C. (1996). Un balance de la ejecución de los acuerdos de paz en El Salvador. En: Papers. Revista De Sociología, 49, 77-94. Recuperado de <https://papers.uab.cat/article/view/v49-vilas>

**Anexo 1. Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto**

Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto							
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	
	Lizeth Paola Amézquita Alarcón	José Ignacio Caro	Maryudy López Avella	Didier de Jesús Álvarez Zapata	Jorge Helmer Valencia Ayala	Orlanda Jaramillo	
Pregunta 1	¿Cuáles considera usted que son los productos y servicios que prestan actualmente las Bibliotecas Públicas que usted conoce y que deben mantenerse o reforzarse en el proceso de posconflicto en Colombia o en su país?	Además de los 10 servicios básicos por ley, las bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas, desde el año 2015 vienen implementando nuevos servicios a los que llamamos "innovadores", estos servicios son Fotografía y Memoria el cual se implementó hasta el año 2017, Cine-foros y Grandes preguntas que aún están vigentes. Considero que en el proceso del posconflicto uno de los servicios que debe continuar y que se debe fortalecer es el de fotografía y memoria. Para mí es de vital importancia que la historia no se pierda, la memoria de cómo se sobrevivió al conflicto perdure y pase de generación en generación, y que esta memoria trascienda a otros escenarios, que exista siempre un diálogo que permita compartir y rememorar la historia local a través de fotografías, narraciones orales, hechos heroicos de campesinos y campesinas aguerridos que sobrevivieron al conflicto y que hoy construyen un país mejor.	El proyecto de Bibliotecas móviles para la paz del Ministerio de Cultura.	Los servicios de Biblioteca Itinerante, los morrales o cajas viajeras, el préstamo externo en el sector rural, la promoción de la lectura de forma lúdica o creativa.	Todos aquellos servicios relacionados con el encuentro entre las personas y comunidades; estos son: fomento de capacidades LEO (Lectura, escritura, oralidad); fomento de capacidades informacionales (formación de usuarios y ALFIN) y el fortalecimiento de conexiones de la biblioteca con las comunidades.  Todos los servicios básicos (préstamo externo y orientación al usuario, con su correlato de formación de lectores usuarios, así como los servicios complementarios (de extensión bibliotecaria) deben ser re-significados y potenciados a la luz de los muchos factores contextuales que afectando a la Biblioteca Pública. Se trata, pues, de una acción de transvaloración integral del proyecto bibliotecario público en el país, en su sentido, valor, horizonte y estrategias; todo ello en la perspectiva de producir conocimiento significativo junto con las comunidades.  En cuanto a los productos, la Biblioteca debe afinar su paso hacia la producción de contenidos, en el entendido que ya las personas y comunidades no son solo usuarios de la información sino, ante todo, productores de diversas textualidades.	El préstamo externo de libros, extensión bibliotecaria, reconstrucción de la memoria local, jornadas literarias, actividades culturales, jornadas de promoción de lectura en voz alta, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de información local.</li> <li>✓ Promoción de la lectura.</li> <li>✓ Alfabetización.</li> <li>✓ Actividades culturales, educativas, recreativas.</li> </ul>

Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto							
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	
	Lizeth Paola Amézquita Alarcón	José Ignacio Caro	Maryudy López Avella	Didier de Jesús Álvarez Zapata	Jorge Helmer Valencia Ayala	Orlanda Jaramillo	
Pregunta 2	¿Mediante cuáles productos o servicios de las Bibliotecas Públicas considera que se puede contribuir a la construcción de confianza en las comunidades y aportar a la reconciliación del país?	Una estrategia que funcionó en mi experiencia como bibliotecaria en el Caguán, y que me permitió acercarme a la comunidad fueron los "canelazos culturales". Esta idea aunque no surgió de mi parte, pues fue producto de una necesidad identificada por el Director de Cultura, Wilton Muñoz Ocampo, que apoyaba decididamente la biblioteca por esos tiempos, nos permitió entablar lazos de comunicación con los habitantes; la cultura a través de narraciones o lectura de cuentos, música, danza y teatro, fueron las cartas de presentación que abrieron las puertas de un escenario poco conocido y temeroso para visitantes y en algunos casos para los mismos habitantes. Siempre se visitaban lugares diferentes y se priorizaban las zonas veredales, pues era allí donde necesitábamos desde la biblioteca hacernos visibles, pero además ser parte de ese proceso de recuperación de confianza, ser el portavoz de las voces que no querían callar.	Ciclos de conversatorios sobre paz y reconciliación con desmovilizados y víctimas.	El ofrecer los servicios y productos bibliotecarios de manera constante y si es posible de manera personalizada en aquellos lugares donde los libros y la lectura no han llegado, es triste ver como en el campo colombiano se encuentran escuelas sin libros, niños que no han tenido un cuento en sus manos, madres y padres que no saben leer y encuentran en la biblioteca este importante servicio de alfabetización.  Las Bibliotecas Públicas son realmente Bibliotecas cuando sus comunidades se apropien de ella, la Biblioteca no debe tener muros, se debe ir más allá, la lectura en voz alta, el incentivar la oralidad, la tradición oral y los saberes locales nos han permitido aportar hacia la reconciliación.	En general se requieren servicios y productos que estén enfocados, diseñados, ofrecidos y evaluados hacia el desarrollo de capacidades humanas en tres dimensiones: el lenguaje (servicios y productos de lectura y escritura en el sistema del lenguaje como un todo vital), la memoria (servicios y productos como testimonio de un pasado que impulsa presentes y esclarece y futuros) y la información (recurso bibliográficos y documentales para la producción de conocimiento).  Algunos ejemplos:  1. Área fomento de capacidades LEO: clubes de lectura, tertulias culturales y sociales, talleres de escritura. 2. Fomento de capacidades informacionales: bibliolabs, talleres de usos para la vida cotidiana de información, autoedición. 3. fortalecimiento de conexiones de la biblioteca con las comunidades: gestión social y comunitaria, currículo bibliotecario (biblioteca como espacio educativo).	Tertulias literarias, lunadas literarias, conversatorios sobre la reconstrucción de la memoria local.	✓Promoción de la lectura. ✓Alfabetización. ✓Actividades culturales, educativas, recreativas.
Pregunta 3	¿Cuáles campos temáticos deben contemplarse en los productos y servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer en el contexto del posconflicto en Colombia?	Ciudadanía, reconciliación. Contexto: dinámicas del conflicto, sociedad y comunidad.	Reconocimiento de las víctimas del conflicto armado - Reconocimiento de las múltiples causas del conflicto - Ejemplos de comunidades centradas en la construcción de cultura de paz, la importancia de crecer y construir una sociedad en Reconocimiento de la diversidad.	La organización de colecciones, ofrecer bases de datos, la catalogación del material bibliográfico, los servicios de circulación y prestamos, la permanencia del bibliotecario pues esto ha llevado a que las bibliotecas sean inestables en sus inventarios, reflejando la constante pérdida de material bibliográfico; las bibliotecas públicas deben ofrecer catálogos actualizados, referencia virtual, libros electrónicos y recursos electrónicos.  Los Bibliotecarios deben ser capacitados en promoción a la lectura, como en atención al usuario, es muy importante la calidad humana, pues éste debe ser un servidor de su comunidad.	Los que ya antes mencionaba: Lenguaje, Memoria y Conocimiento, desde el eje de lo informacional.  1. Desarrollo personal y trabajo comunitario; conexiones entre vida individual y colectiva. 2. Desarrollo de habilidades del lenguaje y habilidades informacionales como funcionalismos propios del desarrollo humano. 3. Autogestión comunitaria: la biblioteca como un campo abierto a la necesidad y potencialidades de las comunidades.	Los campos temáticos deben estar enfocados al fortalecimiento de la familia como núcleo de la sociedad, el fomento de buenas relaciones interpersonales con la familia y con el entorno, el consumo de sustancias alucinógenas en los jóvenes, violencia intrafamiliar.	✓Temas sobre la realidad local (coyuntura política, económica, educativa y cultural). ✓Temas de psicología. ✓Temas de terapias alternativas.

Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto							
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	
	Lizeth Paola Amézquita Alarcón	José Ignacio Caro	Maryudy López Avella	Didier de Jesús Álvarez Zapata	Jorge Helmer Valencia Ayala	Orlanda Jaramillo	
Pregunta 4	¿Cuáles recursos (económicos, logísticos, humanos, etc.) considera acordes a las necesidades de las Bibliotecas Públicas de Colombia en el contexto del posconflicto?	Considero que es importante partir de la realidad de muchas bibliotecas, y es el constante cambio de los bibliotecarios. En departamentos como el Putumayo ésta es una realidad que afecta considerablemente los procesos que llegue a proponer un bibliotecario, y es por ello que opino que es uno de los pilares necesarios en esta época, en cuanto a económicos resulta de gran ayuda la apertura de convocatorias por proyectos para las bibliotecas, ya que es una constante que las administraciones municipales se lamenten del poco presupuesto para apoyar las actividades organizadas por la biblioteca.	Los recursos normarles, no considero que deba existir un rubro especial. Se necesita una decisión de entidades como el Ministerio de Cultura.	Se necesitan Bibliotecarios y promotores de lectura capacitados. Compra de Material Bibliográfico actualizado, sensibilización a la comunidad sobre la importancia de la Biblioteca, la Biblioteca debe innovar, no solo quedarse con las colecciones físicas, debe ofrecer un catálogo, ofrecer unos recursos electrónicos, bases de datos, libros electrónicos, ofrecer espacios para la investigación y deben tener apoyo económico y logístico, en una agenda cultural donde la educación y la cultura sean los principales protagonistas. Lo promoción de la lectura desde la educación inicial es fundamental en la creación de los primeros lectores, promover la lectura en los colegios es fundamental, apoyo con las cajas viajeras, las visitas guiadas y los talleres de lectura dirigidos, apoyo logístico con promotores de lectura, que realmente les gusta la lectura.	Fortalecer toda la infraestructura bibliotecaria es fundamental; la Biblioteca Pública es solo parte (una parte protagónica, ciertamente) del sistema de información de una sociedad. Por ello, si se impulsa el sistema todo, se fortalece la Biblioteca Pública. En particular, se debe impulsar el desarrollo de una red de bibliotecas públicas que amplíe el número de bibliotecas de cercanía a las comunidades (bibliotecas barriales, veredales) y que no se fascinen con las grandes bibliotecas monumentos. Recursos del estado, de los privados y de las mismas comunidades.	Es importante que las entidades gubernamentales apropien más recursos para desarrollar las actividades propias de la cultura y de las bibliotecas, porque nada nos ganamos los bibliotecarios con tener buenas iniciativas y ganas de hacer proyectos en beneficio de la comunidad si no contamos con los recursos económicos suficientes para ejecutarlos.	Recursos financieros de manera sistemática y programas para realizar actividades que logren nuclear a las víctimas del conflicto con su entorno, familia y sociedad.
Pregunta 5	Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuál es el ejemplo de buenas prácticas que se pudiera replicar en el ámbito de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto en Colombia?	Una buena práctica que conocí en la Red Departamental del Putumayo, que se encontraba aún en pilotaje fue el "Arroz con leche te quiero contar". Esta actividad que surgió como iniciativa de la bibliotecaria de la Hormiga (Putumayo), ganadora del Premio Nacional de Bibliotecas en el 2015, se consolidó en una buena práctica en la medida en que fue adoptada por otras bibliotecas del departamento y que permitió el encuentro de la familia en una fiesta literaria al son de cuentos contados y rondas infantiles.	Esta pregunta no puedo responderla. Es necesario acudir a los resultados del proyecto Bibliotecas Móviles para la paz y las actividades que en general realiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.	He sido partidaria de una estrategia, que me funcionó perfectamente, y a través de ella se creó la necesidad de crear la Biblioteca de mi Municipio y la aplique por ocho años, ahora no estoy en la Biblioteca Pública de mi Municipio, estoy en la Biblioteca del Proyecto Utopía de la Universidad de la Salle y sigo haciendo uso de esta estrategia de Biblioteca Itinerante, Mientras fui Bibliotecaria del Municipio la llamaba Morrales Viajeros, ahora en nuestra Universidad, esta estrategia la usamos dentro de un programa de extensión Bibliotecaria denominado " Bibliotecas al Campo", en el que ya estamos cerca de los 1000 beneficiarios y hemos logrado experiencias muy gratificantes, como de familias lastimadas por el posconflicto y que no hablaban por mucho tiempo, ahora pueden compartir un rato de lectura con uno de nuestro jóvenes promotores de la lectura.	Bibliotecas que llegan a las comunidades y que no solo se quedan entre sus cuatro paredes. Que saben abriéndose física y virtualmente a sus usuarios, generando en ellos nuevas necesidades de conocimiento en perspectiva del desarrollo de sus capacidades humanas.  Destaco lo que está pasando con las bibliotecas municipales en muchos de los departamentos de Colombia, pero en especial, en Putumayo. Igualmente, la dinámica de las bibliotecas populares en el Valle de Aburrá. Por parte del Estado central, el programa de acompañamiento a bibliotecarios que tiene la Biblioteca nacional.	Considero que una buena estrategia es el proyecto de la reconstrucción de la memoria local, ya que esta permite afianzar lazos de hermandad entre las comunidades participantes.	Talleres y actividades colectivas: resolución de conflictos y sobre temas que ayuden a la reinserción, a resarcir la vida y recobrar la confianza.



Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto							
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	
	Lizeth Paola Amézquita Alarcón	José Ignacio Caro	Maryudy López Avella	Didier de Jesús Álvarez Zapata	Jorge Helmer Valencia Ayala	Orlanda Jaramillo	
Pregunta 6	Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuáles son los obstáculos que afrontan las Bibliotecas Públicas para desarrollar productos y servicios para la construcción de paz en el contexto del posconflicto en Colombia o en su país?	Las bibliotecas públicas, me atrevo a decir que particularmente las municipales, pasan por un sin número de necesidades que implica el hecho de no contar con infraestructura, no contar con equipos tecnológicos, no tener una vinculación laboral estable de sus bibliotecarios, y en el más usual de los casos donde se cuenta con bibliotecario no existe el apoyo de las alcaldías.	La naturalización de la muerte y la violencia política como un procedimiento "normal" de nuestra realidad -La polarización política que impide ver nuestra realidad con sus matices y que tiene como consecuencia no pensarnos en términos de la diferencia y el disenso.	La cruda realidad de algunas regiones de nuestro país es encontrar que el cargo del Bibliotecario del Municipio no existe y no es importante ante las estancias gubernamentales, ahora la biblioteca no puede limitarse al funcionamiento con una sola persona, los recursos económicos son de vital importancia para el mantenimiento, compra de material bibliográfico actualizado, el proceso técnico para las colecciones, la debida atención de los usuarios. Las BP deberían ser realmente visibles a nivel Nacional, Gubernamental y nivel Municipal, pues aunque puedan estar creadas por acuerdos municipales, no cuentan con los recursos para funcionamiento y mantenimiento, no se evidencia el verdadero uso de la estampilla Procultura y no hay personal bibliotecario capacitado para presentación de proyectos ante el OCAD, para la gestión de recursos.  Las Casas de la Cultura, se han limitado a contratar promotores de lectura, que tan solo se limitan a dictar sus talleres y se retiran, pero en realidad falta que haya una integralidad o engranaje con los servicios que ofrece la Biblioteca. Cuando se compra material bibliográfico no se tiene en cuenta las necesidades del usuario ni la opinión del bibliotecario, compran según los proveedores indicados y con los libros que ellos ofrecen. No hay apoyo logístico para el desarrollo de actividades planeadas, como las visitas itinerarias a centros comunitarios, ludotecas, parques, las bibliovacaciones...la mayoría de veces es el bibliotecario juicioso que hace uso del grupo de voluntarios GAB, para el desarrollo de éstas actividades.	1. Creer que la biblioteca es del bibliotecario. 2. Quedarse impávido ante la escolarización de la biblioteca pública. 3. No afrontar las problemáticas de contratación del bibliotecario en el país (baja formación, no continuidad laboral, contratos basura). 4. Dar la espalda a las necesidades reales y potenciales de las comunidades e imponer, por tanto, un modelo universal de biblioteca que se implanta en todos los territorios sin acoger y respetar sus diferencias. 5. Confundir la biblioteca con cualquier otra institución social. 6. No resolver la necesidad de la convergencia bibliotecaria. 7. Seguir asumiendo que las bibliotecas son solo para los lectores. 8. Inadecuada contratación de los bibliotecarios públicos. 9. Fragilidad del presupuesto para las BP y las redes de BP. 10. Desconexión y lejanía entre gestión educativa y gestión cultural.	El gran obstáculo que afrontan las bibliotecas es el factor económico, existen grandes iniciativas innovadoras que se ven frustradas o no se ejecutan por falta de recursos económicos	Los presupuestos. El desconocimiento de los bibliotecarios y las autoridades municipales de expertos temáticos. El encasillamiento de la biblioteca como biblioteca y falta de dimensionarla como tercer espacio.

Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto							
	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5	Respuesta 6	
	Lizeth Paola Amézquita Alarcón	José Ignacio Caro	Maryudy López Avella	Didier de Jesús Álvarez Zapata	Jorge Helmer Valencia Ayala	Orlanda Jaramillo	
Pregunta 7	<p>7. ¿Por qué considera que mediante la generación de nuevos productos y servicios para las Bibliotecas Públicas se logra una transformación que trasciende socialmente?</p>	<p>No creo que generar más productos o servicios sea una estrategia que permita que las bibliotecas trasciendan; lo que creo que se necesita es que se fortalezca lo que ya existe, que el bibliotecario se pueda empoderar de su rol y que a su vez la comunidad valore la biblioteca como espacio cultural y social en su contexto. Para ello, considero que se requiere que, desde distintas entidades vinculadas con el arte, la cultura y la lectura se oriente al bibliotecario, se brinden asesorías prácticas, se construyan caminos de trabajo en equipo, que el bibliotecario no se sienta solo y que la comunidad se sienta en el deber de acompañar la biblioteca, cuidarla y fortalecerla. Esto lo propongo teniendo en cuenta la RNBP brinda acompañamiento a los bibliotecarios, pero que éstos a su vez son como paños de agua tibia, pues las visitas de acompañamiento son dos o tres veces al año, el bibliotecario cambia o se desanima.</p>	<p>Para que la biblioteca pública sea socialmente viable debe tener la capacidad de interpelar su contexto.</p>	<p>Claro que sí, pues hay muchas falencias y al generar nuevos productos y servicios se va a lograr la innovación y una transformación que va a beneficiar a las diferentes comunidades.</p>	<p>Porque si no hay renovación la biblioteca caerá sepultada por el peso de su propia tradición tecnicista: bibliotecas que esperan al usuario, bibliotecas que se limitan (y se definen) a su edificio, bibliotecas que son solo para los lectores, bibliotecas que privilegian la dimensión técnica, bibliotecas que se agotan en la teoría bibliotecológica y no se recrean a partir de lo realmente existente.</p> <p>Porque la Biblioteca es igual a sus servicios y productos. La Biblioteca no es solo un ideal de plenitud humana, es acción transformadora.</p>	<p>Considero que las bibliotecas públicas en Colombia en los últimos tiempos se han convertido en espacios de inclusión social, donde fácilmente convergen niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con alguna discapacidad... además las bibliotecas públicas son espacios para formarse, capacitarse y recrearse y los bibliotecarios ya somos para la comunidad un modelo a seguir, nos hemos convertido en gestores culturales y facilitadores de procesos culturales, sociales y comunitarios.</p>	<p>Por la potencia que tiene la biblioteca en la comunidad, por ser un lugar para todos, que no establece condiciones para su uso.</p>

## Anexo 2. Matriz de análisis: Similitudes, Diferencias, Complementariedades

		Matriz de análisis del Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto		
		Similitudes	Diferencias	Complementariedades
Pregunta 1	¿Cuáles considera usted que son los productos y servicios que prestan actualmente las Bibliotecas Públicas que usted conoce y que deben mantenerse o reforzarse en el proceso de posconflicto en Colombia o en su país?	La gran mayoría de expertos reconocen que se deben mantener y reforzar los productos y servicios básicos con los que actualmente cuenta la Biblioteca Pública, como, por ejemplo: Promoción de la lectura, préstamo externo de libros, jornadas literarias, actividades culturales, educativas, recreativas y jornadas de promoción de lectura en voz alta.	Dos de los expertos encuentran relevante nuevos productos y servicios orientados a la construcción de memoria, mediante la fotografía, memoria, cine-foros, narraciones orales y alfabetización, producción de contenidos de acuerdo al contexto social de la comunidad. Así mismo, es importante resaltar la inclusión de servicios relacionados con el encuentro entre las personas y comunidades para afianzar su relación.	Cada experto hace mención de alguno de los servicios de extensión de la Biblioteca Pública, tales como: biblioteca itinerante, los morrales o cajas viajeras, actividades culturales y creación de memoria.
Pregunta 2	¿Mediante cuáles productos o servicios de las Bibliotecas Públicas considera que se puede contribuir a la construcción de confianza en las comunidades y aportar a la reconciliación del país?	<p>Varios expertos concuerdan que una buena estrategia para construir productos y servicios que acerquen la comunidad a la Biblioteca Pública, son aquellos que comparten tanto componentes sociales y culturales de la comunidad, como el componente propio de la biblioteca; por ejemplo: los canelazos culturales, en donde se comparte una bebida caliente y a la vez se trata temas culturales. En pocas palabras "las Bibliotecas Públicas son realmente Bibliotecas cuando sus comunidades se apropian de ella".</p> <p>En otras palabras, es entablar un escenario en donde se fortalezcan los lazos de comunicación con los habitantes de una determinada comunidad, mediante actividades tales como narraciones, lectura de cuentos, música, danza, teatro, tertulias literarias, lunadas literarias, conversatorios sobre la reconstrucción de la memoria local y alfabetización; priorizando las zonas veredales.</p> <p>Ahondando un poco en el escenario del posconflicto, se encuentra relevante incluir los temas de ciclos de conversatorios sobre paz y reconciliación con desmovilizados y víctimas.</p>	<p>Un experto se enfoca principalmente en el desarrollo de capacidades humanas en tres dimensiones: el lenguaje (servicios y productos de lectura y escritura en el sistema del lenguaje como un todo vital), la memoria (servicios y productos como testimonio de un pasado que impulsa presentes y esclarece y futuros) y la información (recurso bibliográfico y documentales para la producción de conocimiento).</p> <p>Puede dividirse la opinión en estrategias dirigidas a desarrollar las capacidades lectoras e informacionales de la comunidad y en estrategias para recuperar el capital social y restaurar la unidad entre sus miembros.</p>	<p>Algunos expertos complementan esta perspectiva de la comunidad, haciendo mención a: clubes de lectura, tertulias culturales y sociales, talleres de escritura. Fomento de capacidades informacionales: bibliolabs, talleres de usos para la vida cotidiana de información, autoedición.</p> <p>Finalmente, el fortalecimiento de conexiones de la biblioteca con las comunidades: gestión social y comunitaria, currículo bibliotecario (biblioteca como espacio educativo).</p>
Pregunta 3	¿Cuáles campos temáticos deben contemplarse en los productos y servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer en el contexto del posconflicto en Colombia?	<p>La mayoría de los expertos concuerdan en que deben existir variedad en los campos temáticos desde el desarrollo social, los cuales en su mayoría se encuentran orientados hacia el componente de la construcción de paz, entre los cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Ciudadanía</li> <li>✓Reconciliación</li> <li>✓Dinámicas del conflicto</li> <li>✓Reconocimiento de la diversidad social</li> <li>✓Comunidad</li> <li>✓Reconocimiento de las víctimas del conflicto armado</li> <li>✓Construcción de cultura de paz</li> <li>✓Memoria</li> <li>✓Fortalecimiento de la familia como núcleo de la sociedad,</li> <li>✓Fomento de buenas relaciones interpersonales con la familia y con el entorno</li> <li>✓Violencia intrafamiliar</li> </ul>	<p>Por su parte, otros expertos tienen opiniones divididas y diversas, entre las cuales se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Temas sobre la realidad local (coyuntura política, económica, educativa y cultural).</li> <li>✓Temas de psicología.</li> <li>✓Consumo de sustancias alucinógenas en los jóvenes.</li> <li>✓Temas de terapias alternativas.</li> </ul>	<p>Finalmente, uno que otro experto complementa el temario orientándolo a los servicios tradicionales de la Biblioteca Pública, entre los cuales se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓La organización de colecciones.</li> <li>✓Bases de datos.</li> <li>✓Catalogación del material bibliográfico.</li> <li>✓Servicios de circulación y préstamo.</li> <li>✓Permanencia del bibliotecario.</li> <li>✓Catálogos actualizados.</li> <li>✓Referencia virtual.</li> <li>✓Libros electrónicos.</li> <li>✓Recursos electrónicos.</li> <li>✓-Promoción a la lectura.</li> <li>✓Atención al usuario.</li> <li>✓Desarrollo personal y de habilidades informacionales.</li> <li>✓Autogestión comunitaria: la biblioteca como un campo abierto a la necesidad y potencialidades de las comunidades.</li> </ul>
Pregunta 4	¿Cuáles recursos (económicos, logísticos, humanos, etc.) considera acordes a las necesidades de las Bibliotecas Públicas de Colombia en el contexto del posconflicto?	La gran mayoría de los expertos encuentran al recurso económico el más relevante de todos. En esta categoría se encuentra inmerso el apoyo logístico con el cual debería contar la Biblioteca Pública, de parte del Estado. Por otra parte se sitúa el recurso humano, el cual ha recibido varias críticas en cuanto a la falta de capacitación e idoneidad del rol del bibliotecólogo. Así mismo se resalta el constante cambio de este, por lo que no se percibe una continuidad en los procesos de la biblioteca. Igualmente existen otros tipos de recursos con los cuales debería contar la Biblioteca Pública, tales como espacios de discusión en torno a la investigación, una mayor promoción de lectura, apoyo con las cajas viajeras, visitas guiadas y talleres de lectura dirigidos. Evidentemente la Biblioteca deberá contar con la infraestructura necesaria para atender estas propuestas.	Algunos expertos encuentran que la agenda cultural en donde la educación y la cultura sean los principales protagonistas son recursos intangibles de gran relevancia para la Biblioteca Pública. Otro experto reconoce que los recursos tecnológicos son de gran importancia para el correcto desarrollo de la gestión bibliotecaria, entre ellos lista bases de datos, libros electrónicos y recursos electrónicos. Un experto opina que no son necesarios más recursos, si no mejor ejecución de ellos, mientras que otro difiere indicando que se requiere el aumento de los recursos para la ejecución de las actividades culturales.	Mientras algunos expertos mencionan el material bibliográfico, sea físico o virtual, importante para incrementar las capacidades de los usuarios, otros reparan en el apoyo estatal y social para el desarrollo y proyección de la biblioteca como parte del sistema cultural y social de las comunidades.

Matriz de análisis del Cuestionario de Productos y Servicios de información de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto			
	Similitudes	Diferencias	Complementariedades
Pregunta 5	<p>Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuál es el ejemplo de buenas prácticas que se pudiera replicar en el ámbito de las Bibliotecas Públicas para el posconflicto en Colombia?</p> <p>Varias perspectivas concuerdan en que las buenas prácticas deben estar principalmente orientadas a favorecer las condiciones de la sociedad en la cual la Biblioteca Pública se encuentra ubicada. Por ejemplo, aquellas iniciativas en donde se fomenta el encuentro social, tal es el caso de "Arroz con leche te quiero contar"; el cual pretende reunir a la comunidad entorno a la lectura y rondas infantiles en un contexto jocoso e informal, o "Bibliotecas al Campo", donde familias distanciadas se han reencontrado en el espacio dirigido por un promotor de lectura.</p> <p>Otro tipo de actividades y talleres son aquellos en lo que se cita a un colectivo, para tratar temas de resolución de conflictos, reinserción, resarcimiento de la vida, reconstrucción de la memoria local y recuperación de la confianza; lo cual es tema de gran relevancia en la construcción de paz desde la Biblioteca Pública.</p>	<p>Otro experto encuentra gran relevancia en los servicios de extensión bibliotecaria. Tal como las bibliotecas itinerantes, que posteriormente adoptó el nombre de morrales viajeros., el cual consiste en llevar la Biblioteca Pública a aquellas comunidades que, por diferentes motivos, no les es posible desplazarse.</p> <p>Otra perspectiva muy interesante es la oportunidad que ofrece la tecnología para potenciar los productos y servicios que podase llegar a ofrecer la Biblioteca Pública. De esta forma agiliza, facilita y mejora su gestión; la vez que acerca a su comunidad al uso de las TICS.</p>	<p>Uno de los expertos dirigió la respuesta a los resultados del proyecto Bibliotecas Móviles para la paz y las actividades que en general realiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.</p>
Pregunta 6	<p>Teniendo en cuenta su experiencia personal, ¿cuáles son los obstáculos que afrontan las Bibliotecas Públicas para desarrollar productos y servicios para la construcción de paz en el contexto del posconflicto en Colombia o en su país?</p> <p>La gran mayoría de expertos concuerdan que un tema de gran relevancia, a la hora de listar los obstáculos que enfrenta la Biblioteca Pública es el factor económico. Es decir, la carencia de presupuesto y recursos para invertir; ya sea en infraestructura, locaciones, inmobiliario, tecnología y material bibliográfico acorde al contexto específico de la Biblioteca, o peor aún, la poca estrategia para invertirlo.</p> <p>Así mismo, se observa un problema con el rol del bibliotecario, ya que este no cuenta con apoyo estatal, tanto en factores de contratación, como falta de formación y continuidad/estabilidad laboral; lo que a su vez repercute en la falta de personal idóneo para gestionar las Bibliotecas. Este tipo de casos se ejemplifica con la contratación de promotores de lectura y no de bibliotecarios.</p> <p>Por otra parte, hace falta exaltar la incidencia que tiene el gobierno frente al adecuado rol que cumple la Biblioteca Pública en su contexto. Es decir, la Biblioteca Pública carece de visibilidad frente al gobierno. Se detecta la falta de conexión entre las políticas y estrategias públicas para la educación, cultura y formación de capital social.</p>	<p>Por otra parte, algunos expertos consideran que los obstáculos se generan de acuerdo con el contexto social y político en donde se encuentra ubicada la Biblioteca, por ejemplo, la violencia y polarización política son consideradas factores que afectan el desarrollo de las labores propias de la biblioteca.</p> <p>También existe una desarticulación de los servicios que ofrece la biblioteca de cara a su rol real. La biblioteca no se puede pensar únicamente como un espacio en donde se almacena material bibliográfico para su consulta (pensada únicamente para lectores) o un sitio para resolver tareas académicas, la Biblioteca Pública debe dimensionarse como un espacio integral en donde converge la gestión educativa, cultural, social y humana.</p>	<p>Complementando los obstáculos, se encuentra un aporte en donde se hace referencia a que en muchas ocasiones el material bibliográfico debe ser comprado a proveedores específicos, lo cual denota mínimo nivel de corrupción en la gestión bibliotecaria.</p>
Pregunta 7	<p>7. ¿Por qué considera que mediante la generación de nuevos productos y servicios para las Bibliotecas Públicas se logra una transformación que trasciende socialmente?</p> <p>Los expertos coinciden en que la biblioteca debe proponer productos y servicios direccionados a la transformación social y cultural de su contexto, mediante la innovación, con el fin de dejar atrás su carácter tradicional de acervo documental.</p> <p>Así mismo, debe ser un gestor y facilitador de procesos comunitarios, dado que es un punto de convergencia de distintos actores tales como niños, jóvenes, adultos y personas en condición de discapacidad.</p> <p>En resumen, un centro de creación y transformación del capital social.</p>	<p>Por otra parte, un experto opina que la comunidad también juega un rol decisivo a la hora de proponer productos y servicios, ya que la misma de tener un estrecho compromiso en su formación a través de la Biblioteca Pública. De allí a que los productos y servicios giren entorno a las necesidades de su contexto y comunidad.</p>	<p>Algunos expertos consideran que no se deben crear nuevos productos y servicios, sino fortalecer los ya existentes.</p> <p>Por otra parte, se le debe prestar especial atención a la formación integral del bibliotecario realizando un seguimiento y capacitación exhaustiva, ya que ello repercutirá en calidad de atención que recibe el usuario final. De esta forma el rol del bibliotecario se empodera, fortaleciendo su estatus de guía social desde la biblioteca hacia la comunidad.</p>