

La biblioteca pública

Una propuesta para trabajar por la equidad

La siguiente intervención tiene como propósito plantear, en una primera parte, algunas reflexiones en relación con el papel que juega la biblioteca pública en América Latina y su contribución al logro de la equidad, teniendo en cuenta los públicos a los que presta sus servicios y el aporte que debe brindar para disminuir la brecha entre aquellos que tienen acceso a los modernos sistemas de información y los que están marginados de dichos beneficios.

En la segunda parte se presenta el caso concreto del Departamento de Cultura y Bibliotecas de COMFENALCO Antioquia, en Colombia, que orienta el diseño y la prestación de sus servicios para contribuir al logro de esta equidad.

Hace algunos años, frente a un auditorio de bibliotecarios de América Latina, comencé mi intervención diciendo lo siguiente:

“A todas las personas que tienen relación con el mundo de las bibliotecas públicas quisiera pedirles imaginar, por un momento, que en nuestros países de América Latina surgieran de manera repentina unas buenas y eficientes bibliotecas en las escuelas, colegios y universidades, de tal manera que los estudiantes no se vieran precisados a acudir a las bibliotecas públicas para hacer sus tareas escolares y sus consultas....

¿Qué pasaría entonces con las bibliotecas públicas?

¿Se verían colmadas de amas de casa, niños, ancianos, obreros, desempleados?

¿Estarían las bibliotecas públicas preparadas con personal, colecciones, programas para satisfacer las demandas específicas de estos grupos?

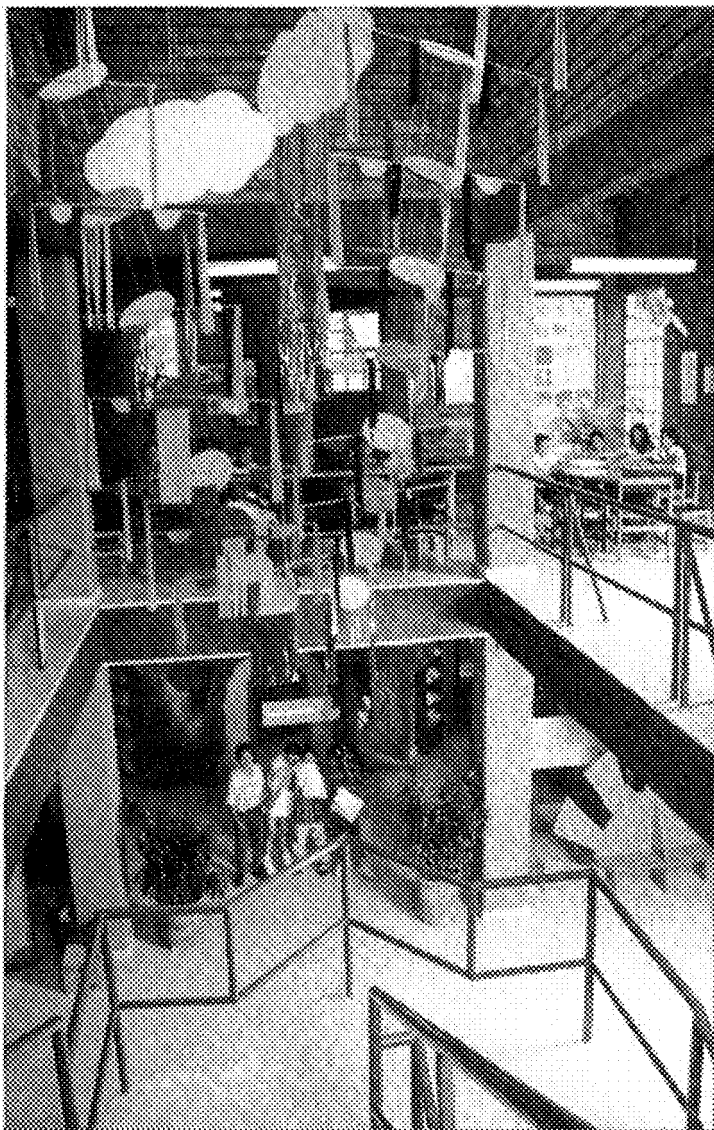
Me atrevería a decir que si se diera esta situación, la biblioteca pública, como institución, se vería ante una encrucijada para conseguir los lectores que le permitan continuar con vida.”

Estos interrogantes, que hacía a unos colegas hace cinco años, siguen aún vigentes. ¿Para quién es el servicio bibliotecario público en América Latina? ¿Qué hacer para servir a los distintos grupos de la comunidad? ¿Cómo llegar a esos grupos que tienen menos oportunidades en el campo de la información? Estos temas nos preocupan a los bibliotecarios públicos en América Latina porque enfrentan una realidad dolorosa, con una biblioteca pública que requiere hallar su deber ser de manera urgente.

Una biblioteca pública en América Latina ¿Para qué y para quién?

Los estudios sobre la historia de la biblioteca pública muestran cómo la función de ésta se transforma con el paso del tiempo, especialmente en los países anglosajones, donde tuvo su origen, y cómo, a partir de su rol inicial de soporte de la educación –al surgir como un espacio para la alfabetización de la clase trabajadora y para la autoeducación (1)– ha ido enriqueciéndose con las diferentes circunstancias, los modos de vida y los diversos requerimientos sociales.

Por eso hoy encontramos una biblioteca pública con funciones plurales que se sobreponen, se insertan o se acumulan, con las anteriores funciones, en la medida que surgen. A ese rol inicial de apoyo a la educación se le han ido sumando otros, como el de ser espacio para eventos literarios y artísticos, centro



Biblioteca Centro Occidental de COMFENALCO en Medellín

de información al ciudadano, lugar de estudio, centro de aprendizaje independiente, punto clave de actividades y reuniones de la comunidad, sitio de comunicación e intercambios, lugar para la lectura, espacio para el ocio y la recreación, mediadora de las llamadas superautopistas de información e impulsadora y promotora de redes locales, nacionales e internacionales de bibliotecas, entre otros. Hoy en día, en una sociedad donde el factor económico moldea las relaciones entre los hombres, las instituciones y los países, la biblioteca pública busca contribuir a la formación de ciudadanos más competitivos, más autosuficientes y por tanto más conscientes de sus derechos y del derecho a estar informados.

El hecho de que se hayan producido tres Manifiestos para la Biblioteca Pública, redactados por la UNESCO en menos de cincuenta años, es evidencia de que la biblioteca pública es una institución versá-

til, con funciones plurales, y que no está ajena a los cambios y desarrollos que se producen en la sociedad.

Ante estos múltiples caminos que se le presentan a la biblioteca pública, es cada vez más necesaria una reflexión permanente en torno a la pluralidad de sus quehaceres y una reflexión que conduzca a un ordenamiento y a una priorización de objetivos que se adecuen a las necesidades y circunstancias particulares de los países, las regiones y las comunidades.

En América Latina, esta multiplicidad de quehaceres se torna más compleja, no sólo por ser países con economías más débiles y con personal poco preparado para hacer frente al trabajo bibliotecario público, sino además por la falta de claridad sobre el público objeto de este tipo de bibliotecas. Para nadie es un secreto, y hay estudios que así lo corroboran, que el usuario habitual en nuestro medio latinoamericano acude a ellas con el propósito fundamental de resolver consultas relacionadas con la educación formal. Aproximadamente un 80% de los usuarios son escolares. Su demanda de información es, en lo esencial, académica, y utilizan la biblioteca como lugar de estudio. Lo más triste es que una vez terminan su vida académica, la biblioteca no posee más atractivo para ellos.

La bibliotecóloga Silvia Castrillón, directora de la Fundación para el Fomento de la Lectura en Colombia, refiriéndose a esta problemática anota: "Está tan absorta la biblioteca pública mirándose a sí misma y llenando satisfecha sus estadísticas con escolares atendidos que no percibe que este público desplaza al público ciudadano y no le permite ejercer la función que la sociedad necesita. Por ello, las autoridades nunca han visto en la biblioteca pública una biblioteca que tenga fines diferentes a los de ser subsidiaria de un sistema educativo mediocre."⁽²⁾

Si partimos del hecho de que la mayoría de los esfuerzos de la biblioteca pública latinoamericana se concentran en trabajar con la población de los establecimientos educativos del sector público, debido a que estos carecen de bibliotecas escolares, se podrá afirmar entonces que la biblioteca pública, estará en capacidad de disminuir las diferencias entre los que tienen acceso a la información y los que no lo tienen, sólo cuando concentre sus esfuerzos en ese resto de la población que es numéricamente superior y que está compuesto por trabajadores, amas de casa, desempleados, ancianos y personas que no están inscritas en los procesos de educación formal.

De otro modo se estaría dando sólo una equidad mal entendida, es decir, aquella en la cual se le está prestando atención a una parte de la población, en

este caso la escolar, dejando de contribuir efectivamente para compensar las desigualdades culturales, sociales y educativas existentes en el resto de la población. Por consiguiente, se le hará más difícil a la biblioteca pública coadyuvar en la reducción de los factores de marginalidad, pobreza y segregación, producto de la injusticia social y causantes, en gran medida, de los elevados índices de descontento social y de los conflictos violentos.

Por su etimología, del latín *equitas*, igualdad, la equidad implica la idea de relación y armonía entre una cosa y aquello que le es propio y se adapta a su naturaleza íntima. En este caso y de acuerdo con lo enunciado en el Manifiesto de la UNESCO, que estipula que la biblioteca pública debe prestar sus servicios sobre la base de igualdad de acceso a todas las personas, lo que le es propio a este tipo de biblioteca es la atención a los distintos grupos de la comunidad.

Esta cuestión, que preocupa a muchos bibliotecarios latinoamericanos, es la que se quiere tratar en esta intervención, para mostrar cómo una biblioteca de una Caja de Compensación Familiar en Medellín, Colombia, resuelve esta dualidad: atención al público escolar o atención al resto de los ciudadanos.

Medellín y su desarrollo bibliotecario

Colombia es una república democrática que tiene una población de 43.970.704 habitantes. Territorialmente está dividida en 32 departamentos. Medellín, la segunda ciudad del país, es la capital del departamento de Antioquia. La integración física, económica, social y cultural de Medellín con los municipios vecinos hizo que se conformara el Área Metropolitana, que en suma tiene una población de 2.958.450 habitantes.

Como la mayoría de los países latinoamericanos, Colombia carece de una larga tradición bibliotecaria; sin embargo, dos acontecimientos que se dieron en la década de los 50 en Medellín, determinaron que Antioquia se convirtiera en uno de los departamentos con mejores condiciones en el campo bibliotecario dentro del contexto

nacional. Estos dos acontecimientos fueron en su orden: la creación, por parte de la UNESCO, en 1954, de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, y la fundación, en 1956, de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, con el apoyo de la OEA y la Fundación Rockefeller.

La infraestructura bibliotecaria pública de Medellín y el Área Metropolitana está conformada por 34 bibliotecas públicas, de las cuales 14 dependen del estado, y 20 del sector privado, específicamente de las Cajas de Compensación Familiar.

Las bibliotecas de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO

Desde 1957, todas las empresas colombianas, deben, por ley, pagar unos aportes o impuesto especial destinado a la seguridad social de sus empleados. Este dinero lo reciben las Cajas de Compensación Familiar para ser distribuido en forma de subsidio monetario entre los trabajadores de más bajos ingresos y en servicios de salud, vivienda, educación, recreación, turismo y bibliotecas públicas para los trabajadores afiliados y sus familias.

Las Cajas de Compensación Familiar son, pues, entidades privadas de seguridad social que trabajan en diferentes campos por mejorar la calidad de vida de los colombianos.

En el país existen hasta el momento 54 Cajas de Compensación Familiar, que cuentan con 120 bibliotecas públicas distribuidas en todo el territorio nacional. Estas bibliotecas, aunque pertenecen al sector privado, le sirven a toda la comunidad y forman parte de la Red Colombiana de Bibliotecas Públicas. En este sistema trabajan mano a mano con las demás bibliotecas públicas del país, que coordina el Ministerio de Cultura.

COMFENALCO es una de las cajas de compensación familiar que funcionan en el país y que cuenta con un sistema propio de bibliotecas. El Departamento de Cultura y Bibliotecas, así denominado en COMFENALCO fue establecido en 1979 y tiene su lugar de acción en el departamento de Antioquia, que cuenta con una población

P
U
B
L
I
C
I
D
A
D

de 5.454.871 habitantes, de los cuales más del 50% vive en la capital, Medellín, y el Área Metropolitana.

El hecho de que este sistema de bibliotecas públicas se hubiera originado en una Caja de Compensación Familiar, cuya razón de ser es el bienestar del trabajador y su familia, dio pautas para iniciar un trabajo con otros públicos diferentes a los escolares. Sin embargo, a pesar del esfuerzo por atraer a otros segmentos de la población, en las bibliotecas públicas de COMFENALCO, los escolares ocupan no sólo un gran porcentaje del espacio físico, sino además se les dedica gran parte del recurso humano y bibliográfico, al igual que ocurre en la mayoría de las bibliotecas públicas del país.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, ¿qué hacer en un sistema de bibliotecas públicas, para poder detectar y satisfacer las necesidades de información de otros grupos de la comunidad, si las demandas estudiantiles absorben todos los esfuerzos? En este sentido se hace necesario que la biblioteca adopte una de las siguientes alternativas:

1. Atender al sector estudiantil, modelando la oferta de servicios bibliotecarios en torno a la demanda existente y continuar con la denominación de pública, aunque su carácter sea escolar.
2. Atender al sector estudiantil, pero investigando y desarrollando al mismo tiempo diferentes servicios para este mismo segmento, con el fin de satisfacer sus necesidades informativas, recreativas y culturales.
3. Atender al sector estudiantil e iniciar simultáneamente servicios para otros grupos de la población, enfatizando aquellas actividades que de una u otra manera estimulen la necesidad de creación de bibliotecas escolares.
4. Adoptar una actitud drástica, y prohibir el uso de la biblioteca como biblioteca escolar.

Las alternativas dos y tres fueron seleccionadas como las más viables por el departamento de Cultura y Bibliotecas de COMFENALCO, pues aunque no se puede negar que el apoyo a la educación formal parece ser en el momento y dadas las circunstancias, una prioridad, tampoco se puede olvidar que la biblioteca pública debe ser el centro de información de todos aquellos grupos de la población no inscritos en los procesos formales de educación, y que ella tiene, sobre todo, un compromiso inaplazable e intransferible, que ninguna otra entidad u organización de la sociedad puede hacer en su lugar: servir de conexión entre el individuo y la lectura.

¿Cómo trasladar a la realidad estas ideas surgidas en las discusiones de trabajo y plasmadas en el papel? Se está indudablemente frente a un problema complejo en el que intervienen muchos factores, y

que encontrará la solución en la medida que se sumen esfuerzos, no cuando se supriman oportunidades.

Trabajar con otros públicos y además satisfacer otro tipo de necesidades informativas de la población estudiantil, implicó muchas decisiones y algunos cambios en los servicios bibliotecarios de COMFENALCO; ante todo un cambio de mirada a la biblioteca pública y un repensar del trabajo cotidiano; cambios en el tipo de personal requerido para hacer frente a nuevas responsabilidades; en el acondicionamiento y en la búsqueda de espacios dentro y fuera de las bibliotecas para ofrecer nuevos servicios; en los criterios y la estructuración de políticas para desarrollar colecciones que respondieran a nuevas demandas y en una estructura administrativa que implementara acciones basadas en principios comunes, racionalizara esfuerzos y tuviera capacidad de respuesta para enfrentar nuevos retos.

Los diferentes entornos, los barrios donde están ubicadas las bibliotecas, sus espacios, sus condiciones particulares, han ido moldeando y conformando las estrategias de acción que se presentan a continuación. Algunas de ellas tradicionales, y otras propias y originales, nacidas de necesidades específicas. Cada una tiene su propia dimensión y corresponde a una etapa de trabajo que se realiza para acercar al individuo a la lectura y a la información.

Multiplicar las posibilidades de acceso al libro

Lograr que el libro y la lectura estén presentes en los lugares donde habita la gente: en la calle, en el trabajo, en la tienda, en el parque, en la escuela, etc., es uno de los caminos que se han recorrido para llegar a otros públicos y hasta para que los escolares mismos se tropiecen con los materiales de lectura en diferentes sitios de la ciudad.

Los Paraderos para Libros Para Parques, conocidos como PPP, son un programa de préstamo de libros que se ubica en un parque o espacio público con el propósito de satisfacer los intereses de lectura recreativa de niños, jóvenes y adultos. Este programa fue concebido por la Fundación para el Fomento de la Lectura en Colombia, Fundalectura, y en Antioquia es COMFENALCO la encargada de llevarlos a las distintas comunidades. Los PPP están conformados por una estructura metálica resistente a la intemperie, cada uno con una colección de 300 libros, cartelera, bancas y todos los implementos necesarios para ofrecer el servicio de préstamo de libros. Brindan a los residentes de un barrio y a los trabajadores del sector

la posibilidad de acceder a la lectura de una manera libre, económica y espontánea.

Ofrecer materiales de lectura en el mismo lugar donde la gente trabaja es otra manera de incrementar las posibilidades de acceso a la lectura. Para eso se ha establecido un servicio de **Cajas Viajeras** para empresas. Cada caja está conformada por una colección de 50 o más libros, que se rotan periódicamente. Se procura incluir temas solicitados por los empleados, siempre y cuando estos representen una opción de esparcimiento y no la extensión de las actividades laborales de la empresa.

Algunas entidades solicitan el servicio porque tienen sus trabajadores en zonas alejadas de la ciudad; otras, para ofrecerle al obrero un entretenimiento en los cambios de turno. En algunas ocasiones la presencia de la caja viajera se ha reforzado con charlas sobre el proceso lector y lecturas en voz alta de algunos materiales de la misma. Esta modalidad, que ha sido una de las acciones de promoción de lectura más silenciosas de la ciudad, arroja resultados maravillosos por cuanto le facilita al empleado, en su lugar de trabajo, el acceso a variados materiales de lectura y le da la oportunidad de que se forme como lector autónomo. De esta manera se contribuye al desarrollo del país, habida cuenta de que el conocimiento adquirido por los empleados repercute en la empresa y ésta a su vez lo hace en la sociedad.

La búsqueda de lectores llevó al Departamento de Cultura y Bibliotecas a participar con un proyecto bibliotecario en la Feria del Libro de Medellín. Bajo una gran carpa blanca se organiza el **Bibliocirco**, un espacio en el que se propicia una relación no comercial con el libro y desde la óptica de la fiesta, en la cual niños, jóvenes y adultos entablan una relación desprevenida y placentera con la lectura mediante talleres, encuentros con autores, lecturas en voz alta, horas del cuento, e incluso un museo de los cuentos, en el que se reúnen objetos representativos del cuento clásico infantil. El poder de convocatoria que tiene la feria y la escala del proyecto ha permitido explorar actividades masivas y ha posibilitado experimentar y desarrollar un modelo de trabajo alternativo, que fue utilizado posteriormente en otros proyectos.

Otro de los programas que propicia el encuentro con el libro es la llamada **Biblioesquina**. Una colección de libros y materiales de interés para niños, jóvenes y adultos es trasladada, a un sitio fijo, generalmente una tienda del vecindario, cada semana a la misma hora. Allí permanece un tiempo determinado, se efectúan préstamos y se reciben sugerencias que son atendidas en visitas posteriores. La presencia periódica y la continuidad de esta acción hace que el público la espere. Además se ha constituido en una vitrina que motiva a muchos a visitar la biblioteca.



Biblioteca Electrónica de COMFENALCO

Otras actividades que buscan ampliar los circuitos de circulación del libro en lugares diferentes a la biblioteca son **La mesa del libro**, los **Biblioparques** y las **Lecturas de barrio**, entre otras. Éstas y todas las acciones que se enunciaron anteriormente, muestran que los materiales de lectura bien escogidos y en variedad de formatos se encargan de atrapar a los lectores.

Con el fin de crear lectores autónomos, las bibliotecas no sólo hacen hincapié en un programa amplio y sin barreras de préstamo de materiales de lectura sino que además realizan actividades diversas y versátiles, buscando llegar a todos los públicos posibles para crearles vínculos con los materiales de lectura.

El verdadero reto para la biblioteca pública está en abandonar la conformidad de permanecer con los privilegiados que ya saben de sus servicios, e intentar el acercamiento de esa otra parte de la población, que en su gran mayoría no cree que ésta le pueda servir para algo o, lo que es peor aún, ignora su existencia.

Información de la comunidad para la comunidad

Conscientes de que la información que generan las comunidades donde están inmersas las bibliotecas es digna de rescatarse, recogerse, organizarse y difundirse, se ofrece en COMFENALCO, un **Servicio con Información Local** para las comunidades, conocido como SIL.

Al iniciar el montaje del SIL, se tomó como referencia el servicio estructurado por el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional de Venezuela y la UNESCO. Las áreas de trabajo en las cuales se concentra el

servicio son: educación, salud, transportes, trámites, turismo y actividad cultural.

La información recolectada se le retorna a la comunidad desde diversos puntos de servicio ubicados en las bibliotecas y desde un quiosco informativo localizado en una avenida céntrica de Medellín. También se da a conocer mediante una serie de publicaciones de información al ciudadano, tales como la *Guía de trámites para vivir en sociedad*, la *Guía de auditorios* y la guía *Dónde denunciar en Medellín*. Recientemente publicó la cartilla *Biblioteca pública y democracia*, en asocio con Fundalectura y el Ministerio de Cultura, dirigida a los alcaldes del país; en ella se recalca la importancia de los servicios de información a la comunidad como herramienta fundamental para el fortalecimiento de la identidad cultural y la participación comunitaria.

Se ofrece además un espacio de encuentro mensual, conocido como **Hablemos de Medellín**, donde se debaten y discuten tanto los problemas como los nuevos proyectos de la ciudad. También se organizó un servicio de Casillero Cultural, que centraliza y distribuye la información que se difunde sobre la actividad cultural de la ciudad mediante volantes, folletos, afiches.

El maestro: un aliado

Que los maestros tengan experiencias gratificantes de lectura que los motiven a estimular a sus alumnos y a impulsar proyectos bibliotecarios en sus establecimientos educativos es uno de los propósitos que se persigue en las bibliotecas de COMFENALCO.

Con este fin, se ha estructurado un **Programa de formación de maestros** constituido por cuatro niveles, cada uno de doce horas. En ellos se habla de la conceptualización de la lectura, de la promoción y de la animación; de los criterios para la selección de libros infantiles y juveniles; de las diferentes acciones de animación y promoción que pueden ser ejecutadas, y de la elaboración de proyectos institucionales de promoción de la lectura. Estos cursos se dirigen a todos los educadores de una misma institución. La metodología empleada la constituyen lecturas en voz alta, trabajos en equipo, talleres, exhibición de materiales, exposiciones, proyección de videos y diapositivas, y préstamos de libros para la casa, entre otras actividades.

Los maestros que asisten al programa se quedan con el manual respectivo del curso y con colecciones de libros para ser rotadas entre ellos durante el año.

Las escuelas del radio de acción de las bibliotecas tienen un gran apoyo de parte de ellas, no sólo con

colecciones y programas de formación a maestros y a bibliotecarios, sino además con **asesorías** especiales para que conformen o desarrollen su propia biblioteca escolar. Se han creado también comités de promoción de la lectura para profesores, con asistencia de representantes de los establecimientos educativos de la zona, con el fin de actualizarlos sobre los programas de la biblioteca y dinamizar las colecciones que se prestan a las escuelas a través del servicio de **Cajas viajeras**.

Para estimular a los educadores con sus programas de promoción de la lectura, se les ha creado un evento denominado **Acciones de promoción de la lectura: Otras voces**, en el cual los maestros tienen la palabra para contar a la comunidad lo que hacen por la creación de hábitos de lectura en sus establecimientos.

La cultura: creación material y espiritual del hombre

La cultura, tradicionalmente relacionada con el arte en su concepción y práctica, ha adquirido en COMFENALCO una acepción más universal que la define como la totalidad de la creación material y espiritual del hombre. Orientadas por esta formulación, las bibliotecas de COMFENALCO reconocen en cada persona un generador de cultura, por lo cual aspiran a compartir el desarrollo social de la comunidad con un completo programa de valoración, divulgación, estímulo y fomento del quehacer cultural.

Por ello, las bibliotecas ofrecen una serie de actividades diversificadas, accesibles y de calidad, y extienden sus servicios con programas que complementan la formación de los lectores. Entre éstos se incluyen: cineforos, recitales de poesía, conciertos, lanzamiento de libros y exposiciones sobre literatura, arte, personajes y temas de interés general que rotan por las diferentes bibliotecas.

Existe también un concurso anual de fotografía, que tiene una categoría especial denominada *El Placer de Leer*. Con esta se motiva a los fotógrafos para que presenten imágenes que registren el interés, el hábito, la acción o la actitud frente a la lectura y las condiciones sociales, humanas, intelectuales o afectivas que le sirven de contexto. Las fotografías ganadoras en esta categoría las emplean luego la biblioteca para ilustrar sus materiales promocionales.

Se tiene asimismo un concurso de vídeo sobre Medellín *Para verte mejor*, cuyo propósito es incentivar la recolección de material audiovisual sobre la ciudad y conformar una colección especializada que

fortalezca la identidad cultural de la comunidad a partir de su memoria audiovisual.

Acceso a la tecnología

En Colombia, como en la mayoría de los países latinoamericanos, la tecnología llegó primero a las bibliotecas universitarias y especializadas. En las bibliotecas públicas, con algunas excepciones, está aún en sus inicios. Pero aunque es un proyecto que apenas se comienza, ya se hace realidad mediante la consulta de catálogo en línea, el uso del CD, Internet y en algunos casos el trabajo en red.

El libre acceso a estas tecnologías en la biblioteca pública compensa en alguna medida las escasas oportunidades de aquellas personas que por no estar inscritas en los procesos de educación formal o por su poca capacidad económica pueden no conocer estos desarrollos o no tener acceso a ellos.

En el Departamento de Bibliotecas de COMFENALCO se cuenta con condiciones institucionales que propician el desarrollo de tecnologías de transmisión de información, como es el caso de la biblioteca electrónica, que permite el uso de los soportes

no tradicionales de información y donde se enseña el manejo de Internet y otras herramientas de búsqueda de información.

Una biblioteca pública no debe conformarse sólo con propiciar el libre acceso a la información a través de las modernas tecnologías, debe paralelamente formar lectores autónomos, críticos y universales, que sean cada vez más selectivos frente al cúmulo de información que a diario se genera.

Los medios masivos de comunicación

Las bibliotecas públicas se sirven cada vez más de los medios de comunicación para lograr diversos propósitos, entre los cuales están el posicionamiento entre el público, la divulgación de eventos, la difusión de mensajes, el aumento de cobertura. El Departamento de Cultura y Bibliotecas, consciente del poder y el impacto que ejercen los medios de comunicación y de la cantidad de público al que un medio de esta naturaleza puede llegar, colabora desde 1991 con la separata infantil de *El Colombiano*, el principal periódico de Antioquia y el segundo en el país,

PUBLICIDAD



Biblioteca Infantil de COMFENALCO

con una circulación de 90.000 ejemplares. Este medio es utilizado por COMFENALCO para orientar a la comunidad en el vasto mundo de la literatura infantil. Aunque la página se diseñó para los niños, poco a poco se ha convertido en una herramienta de selección para guiar al padre de familia y a los maestros en el tema de la literatura para niños y jóvenes.

Otro de los aportes fundamentales de los medios de comunicación al fortalecimiento de las bibliotecas, es la creación de opinión pública, que contribuye de manera directa a la interlocución con instituciones públicas y privadas y a generar apoyo de la comunidad. Mediante la difusión de los programas y servicios de las bibliotecas públicas, éstas se posicionan como un servicio básico para el desarrollo de la comunidad que atiende.

Proceso de certificación de calidad

A finales del año 2000, el departamento de Cultura y Bibliotecas, recibió por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC– el certificado de Calidad ISO 9002. La obtención de la certificación de Calidad, es una gran satisfacción para el Departamento de Cultura y Biblioteca ya que es la respuesta a un gran esfuerzo en la búsqueda permanente no sólo de mejorar y cualificar los procesos internos, sino además en que todos los servicios respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para concluir

Con sus bibliotecas, COMFENALCO pretende buscar la equidad, al considerarlas conjuntamente con los servicios de salud, vivienda, recreación y educación, como un elemento fundamental que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Los servicios bibliotecarios han sido diseñados con criterios pluralistas, flexibles y con propuestas diversas, en frentes tan importantes como la lectura, la información y la cultura.

Asumir como compromiso permanente la creación y revisión de políticas nacionales de información y de lectura, para materializarlas en el diseño y prestación de servicios bibliotecarios de base, tales como bibliotecas públicas y escolares, con un desarrollo sólido para cada una de ellas, y articular los proyectos de bibliotecas públicas con los programas de desarrollo de los países del continente, es aportar de manera decidida al logro de la equidad en el acceso a la información en condiciones socioeconómicas como las que vive la mayoría de los países latinoamericanos.

Ése es el compromiso de las bibliotecas de COMFENALCO, y esperamos lo sea de todas las otras bibliotecas públicas de América Latina. ☑

Gloria María Rodríguez

✉ grodriguez@comfenalcoantioquia.com

Notas

- (1) GREENHALGH, Liz; WORPOLE, Ken; LANDRY Charles. *Libraries in a world of cultural change*. London: UCL, 1995. p. 31
- (2) CASTRILLÓN, Silvia. *Bibliotecas públicas y bibliotecas público-escolares*. (Ponencia realizada en las Mesas de la Cultura, Medellín, marzo 25 de 1998)