Propuesta de la estructura temática de los módulos de formación virtual en administración bibliotecaria y gestión de proyectos dirigida a bibliotecarios comunitarios de Bogotá

Franky Hernández Bonilla  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Jhon Neftaly Zamudio Cabrera  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Cotización recomendada  
PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA TEMÁTICA DE LOS MÓDULOS DE FORMACIÓN VIRTUAL EN ADMINISTRACIÓN BIBLIOTECARIA Y GESTIÓN DE PROYECTOS DIRIGIDA A BIBLIOTECARIOS COMUNITARIOS DE BOGOTÁ

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística

Presentado Por:
FRANKY HERNANDEZ BONILLA
JHON NEFTALY ZAMUDIO CABRERA

Director
JOHANN PIRELA

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ, D.C.
2016
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Título de la figura                                           Pág.

Figura 1. Esquema de metodología de investigación......................... 45.
Figura 2. Tipo de formación académica........................................ 49
Figura 3. Su biblioteca cuenta con misión y visión....................... 50.
Figura 4. Sistema de organización de las colecciones de la biblioteca...51.
Figura 5. Manejo de Indicadores de Gestión.................................. 51.
Figura 6. Cuenta con algún reglamento de servicio...........................53.
Figura 7. Tipos de servicios que presta la biblioteca a los usuarios.....53.
Figura 8. Principales fortalezas de su biblioteca............................54.
Figura 9. Principales debilidades de su biblioteca...........................55.
Figura 10. Temas que le gustaría profundizar sobre la administración de bibliotecas.................................................................56.
Figura 11. Esquema de la plataforma de formación virtual............... 61.

Título de la tabla                                           Pág.

Tabla 1. Tiempo a cargo de la biblioteca.................................... 49.
Tabla 2. Usuarios que atiende su biblioteca ............................... 52.
Tabla 3. Plan de trabajo...............................................................66.
RESUMEN

El presente trabajo pretende dar una mirada a las bibliotecas comunitarias de la ciudad de Bogotá y en especial a las bibliotecas comunitarias de las localidades de Suba y Puente Aranda, el objetivo del presente trabajo es mostrar una propuesta de formación virtual en las áreas de administración de bibliotecas y de gestión de proyectos, esta propuesta surge una vez se detectó la falta de conocimiento en estos aspectos por parte de las personas al frente de las bibliotecas comunitarias, al igual se detectó que estas tienen necesidades no solo en cuanto al manejo técnico y administrativo de dichas unidades de información, sino también el deseo de recibir capacitación como parte del proceso educativo como un aspecto fundamental en el bibliotecario ya que permite que las personas mejoren sus capacidades técnicas y por ende presten un mejor servicio a sus comunidades.

Con base a lo mencionado anteriormente, el bibliotecario comunitario tiene una formación empírica la mayor parte de los casos, y con muy poca formación técnica y/o profesional en el área de bibliotecología, pues en algunos casos son profesionales en otras áreas del conocimiento; muchas de estas personas no cuentan con muchos recursos económicos para capacitarse debidamente en el área de bibliotecas; aunque reciben alguna ayuda por parte de la red de bibliotecas del distrito, es poco lo que pueden lograr por mejorar sus conocimientos y por ende mejorar la prestación de sus servicios, sin embargo están comprometidos con sus comunidades y ejercen un papel de gestores comunitarios antes que ser bibliotecarios comunitarios.

Partiendo de lo mencionado anteriormente y para un mayor acceso por parte de las personas que recibirán la formación, esta se impartirá
utilizando la plataforma (Software) MOODLE, el cual es un sistema gratuito de administración del conocimiento en línea que permite crear un sitio propio para impartir la formación de manera virtual, esta plataforma permite subir archivos con lecturas, vídeos, infografías y actividades de aprendizaje a través de wikis, foros, talleres, tareas y realizar entregas que evidencian el aprendizaje de los temas vistos.

Para este trabajo elegimos la formación virtual, pues tiene por ventaja que no requiere la presencia física del estudiante, y para el tipo de formación que proponemos en este trabajo, la plataforma MOODLE permite al estudiante ubicar los 2 módulos que se darán a conocer, es decir un módulo en administración de bibliotecas y un módulo en gestión de proyectos con sus correspondientes actividades de enseñanza y aprendizaje.

En ese sentido, la plataforma MOODLE es el campus virtual (Universidad) con sus respectivas aulas y lugares, que incluso, incluyen un sitio (foro) de charla donde se pueden debatir los temas vistos; de igual forma aloja la estrategia pedagógica con los insumos necesarios para crear un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje para los módulos de formación en administración de bibliotecas y gestión de proyectos.
INTRODUCCIÓN

Una buena biblioteca comunitaria se basa en la prestación de excelentes servicios personales, profesionales y técnicos, tales como consulta en sala, referencia, conmutación bibliográfica, reprografía, préstamo externo, extensión bibliotecaria entre otros servicios; así como una colección bien seleccionada y organizada, al igual que programas y planes para la comunidad a la cual se sirve.

De ahí la importancia que las personas que están al frente de las bibliotecas comunitarias de Bogotá en especial de las localidades de Suba y Puente Aranda, cuenten con la formación técnica y/o profesional en el área de bibliotecología, principalmente en Administración de Bibliotecas y Gestión de Proyectos, como un medio para que los servicios que se prestan sean los adecuados.

Es por eso que la formación y capacitación de los bibliotecarios comunitarios para el aprendizaje de nuevas herramientas tecnológicas y conocimientos que contribuyan en el proceso educativo del individuo es una parte fundamental en el ámbito bibliotecológico, ya que permite que estos adquieran y reafirmen sus conocimientos empíricos en muchos casos, todo esto conduce a que los bibliotecarios comunitarios administren y gestionen con mayor eficiencia y eficacia sus bibliotecas comunitarias.

Al adquirir esta formación, no solo se realizan como personas, sino que también construyen una identidad propia y respetable dentro de sus comunidades, pues ven en ellos no solo a un gestor cultural que administra su unidad de información y gestiona proyectos para su biblioteca sino que ayuda a transformar a la misma comunidad a la que sirve.
Por otra parte teniendo en cuenta los perfiles encontrados, las limitaciones de diversas índoles y la ausencia de apoyo estatal en la mayoría de las bibliotecas seleccionadas para el presente trabajo se hicieron evidentes que los bibliotecarios comunitarios necesitan adquirir conocimientos y formación en el manejo administrativo de sus bibliotecas, es por eso que mostraron gran interés y acogida por querer formarse en los aspectos administrativos y de gestión de proyectos, pues ven con suma importancia adquirir estos conocimientos para mejorar su gestión al frente de sus bibliotecas y de igual forma ayudar a sus comunidades en la consecución de recursos por medio de proyectos.

Partiendo de todas las limitantes ya encontradas y los perfiles de los bibliotecarios comunitarios estudiados, es que se propone un modelo de formación virtual, dado que los bibliotecarios no tienen recursos ni tiempo en su mayoría para desplazarse físicamente a recibir las capacitaciones que requieren, por eso se propone un estilo de formación virtual, donde se exponen la teoría y otras actividades prácticas de autoformación en los temas ya expuestos.

Teniendo en cuenta estos preceptos y con la necesidad de adoptar una metodología pedagógica flexible y dinámica que logre la aprehensión de conocimientos bibliotecológicos en Administración de Bibliotecas y Gestión de Proyectos, y por medio de la formación virtual se proponen la formulación de módulos de formación interactivos, fáciles de manejar y flexibles que permitan a los bibliotecarios comunitarios desarrollar sus conocimientos y aprendizajes de manera autónoma sin ningún tipo de limitación.

Para lograr esto, así como el diseño y desarrollo de los módulos de formación en Administración de Bibliotecas y Gestión de Proyectos, se propone utilizar la plataforma Moodle, esta herramienta de formación con
fácil manejo y acceso desde un sitio remoto, además de integrar los contenidos que se proponen para la formación en los temas ya referidos teniendo en cuenta las necesidades de formación de los bibliotecarios comunitarios, cumple con los objetivos del presente trabajo.

Los módulos de formación van divididos en dos (2) partes, uno por cada tema a tratar con la consecuente subdivisión que corresponde según la temática, se expondrá la teoría básica en Administración de Bibliotecas y Gestión de Proyectos con el fin de que tengan las bases fundamentales para llevar a cabo una buena gestión y organización de las áreas, actividades y proyectos que surjan de la Biblioteca Comunitaria.

Como resultado final se exponen las conclusiones de la propuesta, pero no habrá retroalimentación pues solo se trata de una propuesta y no se implementará como tal puesto que solo se presenta el diseño y desarrollo de los Módulos de Formación.
1 ANTECEDENTES

Las políticas, programas y proyectos para el desarrollo de las Bibliotecas Públicas han ocupado la agenda de organismos internacionales desde mediados de la década de los 80, al punto que hoy se consideran un servicio público indispensable para el desarrollo social y cultural de los países, regiones y comunidades porque garantizan el acceso democrático a la información, como un derecho necesario en la sociedad del conocimiento.

La Declaración de Caracas, resultado de la primera Reunión Regional sobre el Estado Actual y Estrategias para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas en América Latina y el Caribe, 1985, recomendó:

"Establecer y extender sistemas de bibliotecas públicas integrados a los Sistemas Nacionales de Información, asignar a las bibliotecas su papel de servicio público básico, incorporar a los servicios de bibliotecas públicas a los Planes Nacionales de Desarrollo, fomentar la creación de Coordinaciones de bibliotecas públicas a nivel nacional, estimular la producción de materiales de lectura que respondan a los Intereses de los usuarios de las bibliotecas públicas y apoyar la formación, capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos profesionales y técnicos". (UNESCO, 1985, pg. 10)

En esta reunión se acogieron las necesidades y propuestas contenidas en informes técnicos, realizados para la Unesco por consultores de diversos países sobre los contextos económicos y socioculturales que permitieron iniciar un proceso de caracterización de la situación actual, perspectivas acción y conceptualización sobre las bibliotecas públicas para Latinoamérica. En un documento elaborado por Colcultura y el cual fue mostrado en dicho evento se evidencia la falta de infraestructura, servicios, recursos humanos y trabajos de investigación sobre el tipo de biblioteca pública que responda a las condiciones de las poblaciones y territorios de nuestro país (Restrepo, 1983).

La importancia de las bibliotecas públicas como instrumento que contribuye a la consolidación de la democracia, mediante la formación de ciudadanos pensantes y críticos, capaces de asumir un papel participativo en el desarrollo de la sociedad es un elemento central de las discusiones y documentos sobre el tema de las bibliotecas públicas. Así lo destaca el Manifiesto a favor de las Bibliotecas Públicas de la Unesco, de 1994, al reconocer el papel activo de estas en el “acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información así como en la participación constructiva y consolidación de la democracia” (UNESCO, 1994, pg. 27), alentando a los gobiernos a establecer y desarrollar sistemas de bibliotecas públicas como una inversión social necesaria para la equidad y el progreso.

En Colombia, por medio de la Ley 1379 de 2010, se creó la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), estas son del orden municipal, departamental, rural y otras, todas las bibliotecas cuentan con infraestructura, presupuesto y materiales la red la conforman 1.336 bibliotecas. Para el 2012, el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, programa del Gobierno nacional coordinado por el Ministerio de Cultura a

---

3 COLCULTURA. Compendio de políticas culturales. [24 de febrero de 2015]. Sitio web:
través de la Biblioteca Nacional de Colombia, hizo entrega de colecciones a todas las bibliotecas públicas de la RNBP. De toda la red de bibliotecas, 1.036 recibieron una dotación de libros (entre 2.200 y 2.500 títulos), equipos audiovisuales (televisor, DVD, radio grabadora y computador), adicionalmente se unificó el sistema bibliográfico de la red de bibliotecas con el software SIABUC. Así mismo se capacitó a cada coordinador de la biblioteca recibiendo formación básica en gestión bibliotecaria y promoción de la lectura.

Sin embargo, el desarrollo de este programa ha enfrentado varias dificultades entre las que se destaca el tema de la formación y perfil de los bibliotecarios como lo demuestra una revisión de los antecedentes del problema que nos ocupa. Un estudio realizado sobre el nivel de educativo, experiencia laboral, motivaciones y reconocimiento del trabajo de los bibliotecarios, realizado en 2012, concluye que “el perfil para coordinar una biblioteca pública municipal depende de la categoría que les da el Estado, donde los municipios que no cuentan con mucho dinero para cubrir sus necesidades pueden contratar a una persona para desempeñar las funciones de la biblioteca, sin que sea profesional o técnico en el área” (Cuesta, 2012, pg. 175).  

Otro estudio, realizado en 13 bibliotecas comunitarias de la localidad de Suba, en Bogotá, concluye que el sistema bibliotecario de la ciudad aún es insuficiente para atender las demandas de la comunidad, lo que conlleva a la creación de más bibliotecas comunitarias en los distintos sectores de la localidad. Sin embargo advierte que “la mayoría de estas

---


iniciativas comparten problemas que limitan su desarrollo e impacto en las comunidades, dentro de los que se destacan la falta de recursos, la alta rotación de personal, los horarios intermitentes, los procesos inconclusos, los pocos canales de comunicación, la ausencia de un proceso de planeación que permita presentar proyectos de inversión y la desarticulación de las acciones que desarrollan las instituciones distritales que se interesan por el tema” (Camelo, Carmona & Sierra, 2012, pg. 10).

En conclusión y tal como lo indica en su tesis de grado, Marín García (2011) donde recoge resultados de otras investigaciones, las cuales indican el problema con la red de bibliotecas de la ciudad de Bogotá, también determina el perfil de las personas que están al frente de las bibliotecas comunitarias y de acuerdo a este estudio hecho a los bibliotecarios, se determinaron los siguientes aspectos: i. La inexistencia de garantías laborales de los bibliotecarios comunitarios, pues en su mayoría casi en un 90% obtienen una remuneración por su labor. ii. Se detectó la necesidad de formación académica en el nivel técnico y/o profesional si los recursos propios o las ayudas recibidas en algunos casos así lo permiten, esto con el fin que ellos adquieran conocimientos y destrezas para realizar una buena labor en su biblioteca y por ende una mejor calidad en la prestación de sus servicios con un mejor profesionalismo reflejado en la satisfacción percibida por las comunidades las cuales atienden y conocen porque forman parte de ellas.

---

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que aborda este trabajo de investigación es la falta de un programa de formación de bibliotecarios en las áreas de administración y gestión de proyectos para las bibliotecas comunitarias de Bogotá.

Teniendo en cuenta los antecedentes y la revisión del estado del arte sobre esta problemática, consideramos pertinente formular una estructura temática de formación virtual en administración bibliotecaria y gestión de proyectos dirigida a bibliotecarios comunitarios.

Las bibliotecas comunitarias de la ciudad de Bogotá surgen como alternativa que busca atenuar la falta de cobertura, en población y servicios, de las bibliotecas públicas en la ciudad. Aunque han hecho una gran labor y contribuyendo al desarrollo de sus comunidades, pues además de ofrecer un espacio para el estudio, la lectura; promueven el fortalecimiento de la cultura comunitaria al convertirse en espacio de encuentro social, educativo, cultural y político.

Sin embargo, en el cumplimiento de su labor, la cual ejercen de forma desinteresada, las bibliotecas comunitarias no siempre cuentan con los recursos económicos ni con el personal capacitado que garantice el perfil idóneo para desempeñar el rol de bibliotecario comunitario. De allí su fragilidad, ya que debido a estos problemas se presentan fallas en su administración y en la gestión de proyectos puesto que los bibliotecarios no poseen los conocimientos y habilidades propias de un profesional en bibliotecología para llevar a cabo esta labor adecuadamente.

De lo mencionado anteriormente da cuenta el Plan estratégico de la Red Capital de Bibliotecas Públicas, que desde su fundación han trabajado
mancomunadamente con las bibliotecas comunitarias para mejorar el acceso a los servicios bibliotecarios. Este proceso de acompañamiento le ha permitido identificar problemas comunes, formular alternativas de mejoramiento, abrir canales de comunicación, y lograr un reconocimiento institucional que fortalezca los procesos bibliotecarios en la ciudad (BibloRed, 2011).

Este diagnóstico ha identificado, entre otros problemas, fallas en la administración de las bibliotecas y en la gestión de proyectos por parte de los bibliotecarios comunitarios. El estudio realizado analizó indicadores como ¿qué nivel de educación tienen los bibliotecarios?, ¿qué problemas tienen los bibliotecarios al momento de administrar sus bibliotecas y gestionar proyectos?, ¿cuál es la formación que necesitan recibir los bibliotecarios para mejorar su gestión bibliotecaria?, ¿cuál sería el modelo pedagógico de formación bibliotecaria adecuado a sus necesidades?, ¿qué referentes pedagógicos existen actualmente?

En este sentido, la problemática existente se puede sintetizar en que el común denominador de los bibliotecarios es que son personas que no han tenido una formación técnica o profesional en bibliotecología y por ende sus conocimientos son limitados y con pocos fundamentos teóricos, son empíricos y algunos pocos tienen formación en otras áreas como pedagogía y psicología entre otras faltas de conocimientos y de formación adecuada para administrar y gestionar proyectos en sus bibliotecas comunitarias (BibloRed, 2009).

---


Considerando que una de las metas estratégicas del Plan es la “consolidación de un equipo humano calificado con un excelente desempeño orientado al logro de resultados” (BibloRed, 2009, pg. 64), es necesario contar con bibliotecarios que garanticen el eficaz desempeño de estas funciones que les permita obtener un mayor posicionamiento y por consiguiente aumenten sus ventajas competitivas frente a otras bibliotecas.

Tal como lo indicamos en el primer párrafo, el problema que aborda este trabajo de investigación es la falta de un programa de formación de bibliotecarios en las áreas de administración y gestión de proyectos para las bibliotecas comunitarias de Bogotá. Teniendo en cuenta los antecedentes y la revisión del estado del arte sobre esta problemática, consideramos pertinente formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál sería la propuesta de la estructura temática de los módulos de formación virtual en administración bibliotecaria y gestión de proyectos dirigida a bibliotecarios comunitarios de Bogotá?

---

8 Ibid.
3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la problemática presentada en el anterior contexto y recalcando que el bibliotecario es la persona más importante de una biblioteca, consideramos pertinente la realización de este trabajo que propende por el mejoramiento de los servicios que prestan las bibliotecas comunitarias a sus usuarios.

Servicios que de acuerdo a la UNESCO deben enmarcarse bajo los siguientes objetivos:

✓ Crear y consolidar el hábito de la lectura en los niños desde los primeros años.
✓ Prestar apoyo a la autoeducación y la educación formal de todos los niveles.
✓ Brindar posibilidades para un desarrollo personal creativo.
✓ Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
✓ Sensibilizar respecto del patrimonio cultural y el aprecio de las artes y las innovaciones y logros científicos.
✓ Facilitar el acceso a la expresión cultural de todas las artes del espectáculo.
✓ Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural;
✓ Prestar apoyo a la tradición oral.
✓ Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria.
✓ Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones.
✓ Contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática.
✓ Prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinadas a todos los grupos de edad, participar en ellas y de ser necesario iniciarlas.

Como vemos las funciones de la biblioteca pública de acuerdo a los objetivos de la UNESCO buscan crear ciudadanos con valores éticos y conocimiento histórico de la época que habitan. De allí la importancia de la existencia de la biblioteca pública como crisol de formación del nuevo pensamiento social.

Pensamiento social del cual la Universidad de la Salle no es ajena pues gracias a la gestión de compartir el conocimiento, seleccionamos las bibliotecas de las localidades de Suba y Puente Aranda de la ciudad de Bogotá para realizar el diagnóstico por dos razones:

1. La Universidad de la Salle realizó capacitaciones con los bibliotecarios de la ciudad de Bogotá en Administración de Bibliotecas y gestión de proyectos. Convocando a todas las bibliotecas comunitarias de la ciudad a las instalaciones de la Universidad para impartir capacitación de manera presencial.

2. Reconocimos gracias a la capacitación a los bibliotecarios, la existencia de las bibliotecas de Suba y Puente Aranda las cuales son cercanas a nuestro lugar de residencia y por la cercanía para realizar nuestras labores de investigación para consolidar el presente proyecto, seleccionamos las bibliotecas de Suba y Puente Aranda.

En la capacitación adelantada por la Universidad de la Salle se hizo énfasis en la importancia de gestionar recursos de manera efectiva como función del bibliotecario, sumado a lo anterior, la Red de Bibliotecas de Bogotá ha apoyado a las bibliotecas comunitarias con materiales, equipos y otros insumos estos no han sido bien administrados por los bibliotecarios.
dadas las falencias en su formación, en la mayoría de las bibliotecas comunitarias no se cuenta con personal capacitado en el área, pues muchos son voluntarios de la misma comunidad y de manera empírica hacen la labor, lo que conduce al mal manejo de los recursos con los que cuentan las bibliotecas bajo su cargo; por tanto lo anterior evidencia que la falta de capacitación para los bibliotecarios comunitarios ajenos a la profesión bibliotecológica, ha hecho que la administración y la gestión de proyectos no sea la idónea, lo que conlleva a la pérdida de recursos bibliográficos, equipos y otros, además del apoyo del Estado y otras entidades privadas.

“El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados. Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos”

Señala la UNESCO.\(^9\)

Con la realización de este trabajo nos unimos al manifiesto de la UNESCO aportando desde nuestro conocimiento en bibliotecología a construir tejido social. Pretendemos: i. que los bibliotecarios cuentan con una herramienta que, además de contribuir con su formación técnica, les permita mejorar su gestión administrativa, así como acceder a la búsqueda de recursos mediante la elaboración y presentación de proyectos en distintas convocatorias de orden nacional e internacional. ii. Contribuir al mejoramiento o creación de nuevos servicios y programas en las Bibliotecas Comunitarias. iii. Las bibliotecas comunitarias sean más visibles y promuevan una mayor participación de las comunidades. iv.

---

Sirva de referencia para nuevos estudios que contribuyan al fortalecimiento y mejoramiento de las bibliotecas comunitarias, así como de sus recursos humanos.
4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Formular una propuesta de la estructura temática de los módulos de formación virtual en administración bibliotecaria y gestión de proyectos dirigida a bibliotecarios comunitarios de Bogotá.

4.2 Objetivos específicos

➢ Realizar un diagnóstico sobre el estado actual de formación en lo referente a las competencias y habilidades a desarrollar en lo técnico y/o profesional de los bibliotecarios de algunas bibliotecas comunitarias de Suba: Amigos de la naturaleza, Cerros de Suba y Puente Aranda: Puente Aranda 1 y Puente Aranda 2 de la ciudad de Bogotá.

➢ Analizar las propuestas de formación virtual para los bibliotecarios comunitarios, orientadas hacia los componentes: administración de bibliotecas y gestión de proyectos.

➢ Diseñar un programa de formación virtual en administración de bibliotecas y gestión de proyectos para los bibliotecarios comunitarios de Bogotá.
5. MARCO TEÓRICO

Existen muchas diferencias y similitudes entre los conceptos de: biblioteca pública, biblioteca comunitaria, bibliotecólogo y bibliotecario. Y para poder evidenciar estos conceptos y llegar a la concepción que asumimos en el presente trabajo sobre distintos aspectos y actores del área de bibliotecología.

Para llegar al concepto de biblioteca comunitaria es preciso partir de la categoría de biblioteca pública, que, según el documento Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, es:

(…) una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción. (UNESCO, 2001, pg. 8).  

Ahora, veamos el concepto de biblioteca comunitaria: Campos (citado por Raquel Álvarez, Rita Giacalone y Juan Manuel Sandoval, 2013) afirma que las
bibliotecas comunitarias son aquellas “que surgen como prácticas espontáneas, idealizadas e implementadas por agentes individuales o colectivos; ciudadanos comunes, con o sin instrucción formal, con o sin apoyo institucional. Surgen normalmente en lugares periféricos, en función de las dificultades de acceso a los bienes culturales y de la total ausencia del Estado”.

En esta perspectiva, las bibliotecas comunitarias se define como una unidad de información, creada desde y por la comunidad y sostenida por ella, cuya finalidad es proveer información adecuada para dar respuesta a las necesidades e intereses de sus miembros, es decir, que son asociaciones civiles autónomas, dirigidas y sostenidas básicamente por la comunidad, cuentan con el apoyo y la ayuda del Estado Nacional en algunos casos, también de algunos organismos nacionales privados o gubernamentales, estatales o municipales.

Partiendo de las dos anteriores premisas (Unesco, 2001, pg. 8 y Camelo, 2003) podemos indicar: que si bien la biblioteca comunitaria no, necesariamente, recibe apoyo por parte del gobierno la misión que comparte con la biblioteca pública es la misma: ser gestoras para el desarrollo de la comunidad por medio de la información, la educación y la cultura, “no como un ente aislado que ofrece sus servicios a aquellos ciudadanos que se acerquen a ella, sino a una biblioteca que desarrolla un papel activo en la vida comunitaria y colabora con las instituciones y grupos existentes en la localidad” (UNESCO, 1994).

En ese sentido y de una manera global se puede decir que las bibliotecas públicas “ya no solo serían las mediadoras de la información que se produce en el mundo en los diferentes soportes y formatos, sino que se convertirían en recolectoras y proveedoras de la información generada en sus propias localidades” (Betancur, 2002), lo que implica que estas se conviertan en nodo de una amplia red de acciones que ayuden al fortalecimiento y adecuación de

---


los servicios que ofrecen según las necesidades de la población, pero fundamentalmente que propicien la realización de experiencias significativas en lo educativo, lo cultural y lo social.

Cabe anotar que las bibliotecas públicas, en líneas generales, aún no logran un alto impacto en la comunidad a la que pertenecen. A pesar de que en la actualidad se hace énfasis en la “importancia en todo lo relacionado con la integración e implicación de la biblioteca en la vida comunitaria” (UNESCO, 1994).16

Es evidente que existen diversas causas que podrían provocar esta falta de impacto, entre las que destacan grandes falencias en el ámbito profesional y, en especial, inexperiencia para arraigar la idea de una cultura amplia y diversa. Aunque trabajen con mucho entusiasmo y voluntad, incluso ad honorem, se aprecia la existencia de la “poca valoración de los bibliotecarios de su propia cultura, de su identidad y de las propias capacidades” (Coloquio, 2001)17, lo cual demuestra que aún falta mucho trecho por recorrer para lograr que las diversas entidades le otorguen el estatus debido a estos trabajadores de la cultura. Para ganar el reconocimiento, el estatus merecido es preciso formar líderes que, además de administrar adecuadamente los servicios bibliotecarios, demuestren capacidades creativas, de innovación, de organización y gestión eficaces.


Diversas entidades le otorguen el estatus debido a estos trabajadores de la cultura. Para ganar el reconocimiento, el estatus merecido es preciso formar líderes que, además de administrar adecuadamente los servicios bibliotecarios, demuestren capacidades creativas, de innovación, de organización y gestión eficaces.

Que tengan la habilidad de “aportar a un proyecto político desde la biblioteca en la perspectiva del desarrollo local” (Betancur, 2002), se hace necesario que los bibliotecarios ejerzan una gestión de liderazgo con carácter político al quehacer bibliotecario en comunidad, determinando la práctica profesional en otros sentidos y ámbitos.

Al lograr capacitarse a los bibliotecarios, estos, adquieren nuevas competencias de desempeño laboral, tal como lo señala el manifiesto a favor de las bibliotecas públicas caracteriza al bibliotecario como “un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados” (UNESCO, 1994).

Para efectos de la presente investigación es importante aclarar que el término bibliotecario dentro de la cultura Colombiana hace referencia a aquella persona que no ha tenido acceso a formación profesional en el campo de la bibliotecología y que sus conocimientos son empíricos o en ocasiones a través de educación no formal (capacitaciones, talleres o seminarios), esto con el fin de no confundir al lector, ya que en otros países como España el bibliotecario

---


es quien ya ha accedido a educación profesional y que en nuestra sociedad es conocido como Bibliotecólogo.
5.1 Administración de bibliotecas

Para entender lo que significa la gestión de bibliotecas, primero hay que resolver algunos interrogantes como ¿por qué, y para qué se crearon las bibliotecas comunitarias?, y para ello se debe asumir que la presencia de la biblioteca comunitaria es parte de la infraestructura cultural de una comunidad, barrio, sector; y requiere que la comunidad participe en su definición y puesta en marcha.

El hecho de crear la biblioteca en la comunidad no significa que ella genere cultura ni propicie el desarrollo cultural de las personas y la comunidad, lo mismo puede afirmarse de las actividades que se planeen. Para lograr un impacto transformador es necesario que se ponga en marcha un proceso de gestión que trascienda las paredes del recinto y la mera labor individual del bibliotecario, esto es que no trabaje a espaldas de la comunidad, propiciando así el fortalecimiento del diálogo entre los distintos actores sociales.

Esta concepción de la biblioteca como un punto de encuentro de carácter social y cultural de la comunidad, requiere plantear y desarrollar las siguientes posibilidades de gestión que posibilitan el logro eficaz de la misión institucional:

- Como un espacio cultural comunitario: además de los servicios habituales de la biblioteca como la prestación de sus colecciones, la oferta de productos de información o la disponibilidad de sus espacios para el desarrollo de eventos; el bibliotecario debe gestionar proyectos que fomenten la construcción de procesos culturales participativos, incluyentes y que atiendan a las necesidades y demandas de la comunidad; esto será posible si acude al diálogo como estrategia que posibilita hacer de la biblioteca un espacio abierto, interrelacionado con otras instituciones, organizaciones y personas; generar sentido de pertenencia y confianza en sus usuarios haciéndolos partícipes de su gestión.
Confiar es reconocer el capital cultural de las comunidades como afirma Rebellato (1986, pg. 54) “confianza en la capacidad de pensar de los sectores populares. Confianza en que la situación de grupo subordinado no significa la imposibilidad de desarrollar un pensamiento autónomo”.16

- Como un espacio de servicios y productos culturales: otra estrategia que le permite al bibliotecario hacer efectivo el vínculo de la biblioteca con su entorno es el marketing de los servicios y productos culturales, complementario a los servicios de extensión cultural y bibliotecaria, gestión que a la cual no se le ha dado la importancia como señala una investigación sobre el uso y la aplicación del mercadeo como filosofía de gestión, en las bibliotecas públicas de Colombia.

Teniendo en cuenta que la introducción de técnicas de gestión, procesos de promoción y de evaluación sustenta la modernización así como los demás procesos encaminados a facilitar la accesibilidad a la información, permitiendo una mejora en la toma de decisiones informadas, es sorprendente constatar que es la temática más abandonada en las bibliotecas comunitarias, donde la función del bibliotecario se limita a la atención de los usuarios que buscan un libro. Por esto es que consideramos importante el diseño de una propuesta de formación en esta área, propósito del presente trabajo de investigación.

Para avanzar en este proceso de modernización y de mejoramiento en sus servicios a la comunidad que atiende, es necesario realizar un análisis en profundidad que incluye los siguientes aspectos:

- La revisión de las condiciones y servicios existentes.
- La definición o redefinición del concepto de "la misión de la biblioteca".
- La delimitación de los objetivos.

• La determinación y aplicación de un sistema de estrategias para alcanzar dichos objetivos.
• La evaluación periódica de este proceso.

5.2 Gestión de proyectos

También conocida como gerencia o administración de proyectos, es “la disciplina que guía e integra los procesos de planificar, captar, dinamizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de culminar todo el trabajo requerido para desarrollar un proyecto y cumplir con el alcance, dentro de límites de tiempo, y costo definidos: sin estrés y con buen clima interpersonal. Todo lo cual requiere liderar los talentos, evaluar y regular continuamente las acciones necesarias y suficientes” (Klassen, 1991, pg.67).

Este concepto amplio se adecuará al ámbito de las bibliotecas comunitarias y a las características de las convocatorias que realizan periódicamente organizaciones nacionales e internacionales.

La capacidad de gestionar para lograr recursos que necesita un proyecto nos parecen vitales como objetivo de formación de bibliotecarios que desarrollen la capacidad de tomar la iniciativa de proponer e innovar Por lo anterior, el curso de formación abrirá dos asignaturas de carácter teórico-práctica que formarán al bibliotecario en las competencias de:

• Diseñar propuestas que permitan gestionar recursos económicos para adquirir infraestructura tecnológica e implementarla en la biblioteca para lograr la puesta en marcha de una biblioteca moderna e interconectada con la gran red de internet, comunidades y bibliotecas del mundo.

• Identificar algunas estrategias de emprendimiento para proponer cambios y transformaciones al entorno social donde se inserta la biblioteca comunitaria.

Creando y presentando propuestas que busquen mejorar las condiciones de infraestructura de la biblioteca de la mano de la comunidad y los estamentos gubernamentales locales y nacionales. De esta manera se garantiza impactar en la comunidad.

En la temática que corresponde al presente trabajo, una definición de la gestión de proyectos también conocida como gerencia o administración de proyectos es “la disciplina que guía e integra los procesos de planificar, captar, dinamizar, organizar talentos y administrar recursos, con el fin de culminar todo el trabajo requerido para desarrollar un proyecto y cumplir con el alcance, dentro de límites de tiempo, y costo definidos: sin estrés y con buen clima interpersonal. Todo lo cual requiere liderar los talentos, evaluar y regular continuamente las acciones necesarias y suficientes” (Klassen, 1991, pg. 69).

Todo esto no se puede llevar a cabo si no existe una gestión cultural eficaz que, como hemos señalado anteriormente, requiere que el bibliotecario o el equipo administrador asuman actitudes proactivas y generen procesos de mejoramiento que lleven al cambio y contribuyan al desarrollo de las comunidades, para lo cual es importante revisar lo que no en vano señala Solimine:

La gestión por proyectos es una de las metáforas organizativas que mejor encierran un cambio cultural y operativo marcado profundamente por la transformación. Se compone de un conjunto de valores, recursos, técnicas y proyectos encaminados a introducir nuevas y avanzadas soluciones organizativas, administrativas, tecnológicas, productivas y de servicios. Al enfatizar en procesos de cambios constantes en el tiempo, es posible transformar el modo de ser y de obrar de una organización bibliotecaria y se pueden desarrollar y difundir procesos de aprendizaje individual y organizativo”. (Solimine, 2009, pg. 73).

---

18 Ibid.
Partiendo de esta premisa, la gestión de proyectos se debe enfocar a satisfacer necesidades y demandas de los usuarios, teniendo en cuenta que más allá del deseo y del activismo que suele guiar esta actividad, es necesario plantearse metas concretas, resultados medibles y cuantificables. Para lograr esto es necesario conocer a los usuarios, sus necesidades, expectativas así como acoger las ideas y propuestas que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.

Otro aspecto importante para una gestión eficaz y que permite cuantificar los resultados es el uso de indicadores, los cuales deben ser formulados con precisión, varios por cada aspecto o sector a evaluar teniendo en cuenta los criterios de validez y fiabilidad lo que ayuda a medir el grado de impacto que estos producen en la comunidad.

Las bibliotecas comunitarias, en su gran mayoría, manejan una oferta cultural en torno al libro y a la lectura, pues todas coinciden que es parte de la esencia y uno de los fundamentos en el quehacer de la Biblioteca, el cual considera la lectura como herramienta de transformación social. Al analizar la oferta cultural de las unidades de información seleccionadas, se puede deducir que es muy limitada y se denota que está condicionada al perfil del usuario de cada biblioteca, lo cual busca generar una opción atractiva dentro de los circuitos culturales de cada localidad.

Tomando lo que nos dice el autor citado anteriormente, una cultura corporativa nace y se desarrolla fruto de las relaciones con la sociedad, con la propia organización y con cada una de las personas que forman parte de ella. Su dimensión ética la encontramos en los valores compartidos y en el conjunto de principios de comportamiento dentro de la organización que se transmiten a los nuevos miembros. La responsabilidad social universitaria traduce los valores en comportamientos a nivel individual de sus miembros, que lo demuestran en sus prácticas de trabajo.
Por otra parte para realización de un proyecto requiere capacidad de usar métodos e instrumentos de planificación, evaluación y control (de sus recursos, costos, plazos, calidad) adecuados a las diferentes fases y subfases de su desarrollo. Las fases de un proyecto son segmentos autónomos y homogéneos. Se puede reunirlos en un único cuerpo de seis macro conjuntos:

✓ Idea: A partir de una idea, exigencia o solicitud, nace el proyecto de forma progresiva.
✓ Análisis de factibilidad: Es en donde se evalúa la oportunidad que se tiene, su financiación y las bases de consenso
✓ Individualización de responsabilidades: En esta fase se definen funciones y roles, es decir; se crea el equipo del proyecto
✓ Planificación: Se estructura en un plan de proyecto elementos como las actividades, plazos y recursos para realizar el proyecto
✓ Ejecución y control: Se deben ejecutar aquellas actividades que están programadas y se tiene control sobre los imprevistos y eventualidades respecto al plan de proyecto, luego se evalúa el producto o servicio
✓ Cierre: En esta fase se entrega el producto o servicio y se tiene en cuenta el impacto que este produjo.

Con base en lo señalado podemos afirmar que para el eficaz desempeño de los bibliotecarios y, por consiguiente, para una gestión eficaz de las bibliotecas es necesario ofrecer formación en el área de gestión de proyectos pues esta permite visibilizar a la biblioteca en el contexto local y regional, vincular a la biblioteca con otras instituciones que ayudan a mejorar su gestión, posibilitan la consecución de recursos en organizaciones nacionales e internacionales, ayudan al mejoramiento profesional y personal de los bibliotecarios por lo que consideramos pertinente incluir esta temática en nuestra propuesta de formación.

Otros autores como Abadal (2004), también expresan su opinión al respecto de la gestión de proyectos en información y documentación al considerar que “los profesionales de la información y documentación recurren cada vez más a la
gestión de proyectos para la creación de nuevos servicios (por ejemplo, atender las consultas de información de referencia por medio de un formulario web), de nuevos productos (por ejemplo, digitalizar un fondo histórico) o también para la propuesta de reforma de otros ya existentes.”

Desempeñarse con éxito como bibliotecario comunitario en el contexto de la sociedad del conocimiento, requiere desarrollar competencias para gestionar proyectos en torno a la información y a la documentación, lo que significa ni más ni menos que el bibliotecario debe convertirse, además de mediador o gestor cultural, en un gestor de aprendizajes.

Las consideraciones anteriores sustentan los objetivos y propósitos de nuestro trabajo, el cual pretende contribuir a una mejor formación profesional de los bibliotecarios, y por consiguiente; a generar una buena administración bibliotecaria y a su vez el desarrollo de proyectos, pues estos son un motor eficaz de crecimiento organizativo (la creación del OPAC, la digitalización de un parte de la colección, nuevos horarios y procedimientos) son algunos ejemplos posibles que producen un impacto organizativo.

5.3. Dimensión de lo comunitario

El desarrollo de proyectos comunitarios, específicamente de las bibliotecas comunitarias, surge como respuesta de la población más afectada ante la falta de cobertura de los entes gubernamentales en materia de educación y cultura.

Como resultado de un proceso de organización social y de la movilización de esfuerzos para resolver una necesidad específica, las bibliotecas comunitarias adquieren un papel protagónico en el desarrollo de las comunidades al convertirse en escenario de encuentro participativo y ciudadano, centro cultural, educativo y pedagógico.

---

“Es por esta razón que las bibliotecas comunitarias, se articulan con los procesos comunitarios buscando alternativas de desarrollo para las comunidades desde el campo de la información y el conocimiento, basándose sustancialmente en la construcción comunitaria de oportunidades, para la formulación y ejecución de acciones propias y propias, que dan respuesta a las diversas problemáticas en el plano de la vivencia cotidiana y en la relación con el mundo que les circunda como sujetos sociales” (BibloRed, s.f., p.14).

Esta dimensión comunitaria que caracteriza a este tipo de bibliotecas ha llevado a que se conviertan en espacios de encuentro, de formación en nuevos campos como la cultura, la ciudadanía y la política, incorporando nuevas narrativas, experiencias y metodologías para desarrollar su labor.

5.4 Funciones de la biblioteca comunitaria

Teniendo en cuenta que las bibliotecas comunitarias deben atender a diversas necesidades de las comunidades que trascienden la tradicional función de una biblioteca, el siguiente cuadro resume los ámbitos y aspectos que se deben tener en cuenta para la proyección y planeación de los servicios, así como para el logro de la labor misional de estas bibliotecas.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cultural</th>
<th>Social</th>
<th>Educativo</th>
<th>Ciudadano</th>
<th>Recreativo</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Construcción de saberes.</td>
<td>Libre acceso a la información.</td>
<td>Apoyo a la escuela.</td>
<td>Promoción de derechos y deberes.</td>
<td>Uso del tiempo libre.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Inclusión, visibilización,</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sentido de identidad y pertenencia.</td>
<td>interacción con el contexto.</td>
<td>Alianzas interinstitucionales.</td>
<td>Convivencia pacífica.</td>
<td>Apoyo a proyectos artísticos.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Promoción de ofertas Educativas.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Uso de las TICs.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
5.5 Perfil de las bibliotecas públicas y comunitarias de Bogotá

Un estudio sobre mercadeo de servicios en las bibliotecas públicas y comunitarias de Bogotá (Cardozo, 2006),\textsuperscript{22} elabora un exhaustivo diagnóstico de las mismas el cual resumimos a continuación destacando los aspectos estudiados:

➢ **Naturaleza jurídica**: adscritas a entidades públicas, entidades sin ánimo de lucro, parroquias, ONGs, juntas de acción comunal, asociaciones, cooperativas de las que dependen económica y administrativamente.

➢ **Espacio**: se encuentran ubicadas en casas de familia, salones parroquiales, comunales o locales adecuados para su funcionamiento.

➢ **Recursos**: no cuentan con recursos económicos propios y los recursos humanos adolecen de formación profesional.

➢ **Colección bibliográfica**: en promedio es de 1.750 (libros, videos, CD’s), cuyo contenido, actualidad y pertinencia presentan deficiencias en relación con las demandas de los usuarios.

➢ **Usuarios**: atienden un bajo promedio de usuarios diarios teniendo en cuenta el tamaño de la población, la mayoría estudiantes, son más bibliotecas escolares con acceso al público que bibliotecas públicas. Aunque tienen

identificados los usuarios, no realizan investigaciones (edades, sexo, tipo de necesidades, estrato social, nivel educativo), ni tampoco llevan estadísticas (usuarios, uso de los servicios, movimiento de su colección).

➢ **Horario de atención**: lunes a sábado en jornada continua, ninguna tiene horario nocturno.

➢ **Recursos humanos**: vinculación entre 1 y 5 años, en jornada continua, medio tiempo y por horas (voluntarios y practicantes), nivel académico entre educación secundaria y universitaria sin terminar (en muchos casos sin relación con la naturaleza del cargo).

➢ **Relación con el entorno**: la mayoría no realizan alianzas estratégicas, gestión de proyectos ni actividades de integración contextual.

➢ **Gestión**: no realizan gestión de mercadeo, no utilizan la planeación estratégica, tampoco han definido su misión y su visión, no utilizan indicadores de gestión.
5.6 El bibliotecario como gestor cultural

Para definir que es un bibliotecario público o gestor cultural, y cuál es su perfil funciones en la comunidad es necesario remitirse a las leyes existentes, que para el caso que se está tratando dice lo siguiente: A pesar de que la Ley 1379 de 2010, en el capítulo II, artículo 16, establece que “dependiendo de la categorización territorial, quien dirija y administre la biblioteca pública deberá acreditar el título profesional, técnico o tecnológico, de formación en bibliotecología o acreditar experiencia o capacitación en el área, que permita el desempeño de las funciones relativas a la biblioteca”, esto no es lo que se puede evidenciar en la realidad de la gran mayoría de bibliotecas comunitarias en Bogotá.

Sin embargo, la buena voluntad y disposición al servicio comunitario demostrada por muchos de estos funcionarios debe ser fortalecida con el desarrollo de otras competencias como saber administrar técnicamente la biblioteca, poner en práctica la gestión organizacional, manejar eficazmente las TICs, tener buena capacidad comunicativa, dinamizar y visibilizar la biblioteca mediante un eficaz establecimiento de relaciones públicas.

Las funciones que deben cumplir los bibliotecarios comunitarios, sin perjuicio de que adelanten programas de formación apoyadas por la comunidad y los entes gubernamentales, son las siguientes:

- Atender a los distintos públicos según las demandas de servicios.
- Mantener y organizar, de manera permanente, la colección.
- Realizar programas que fomenten la lectura.
- Recopilar toda la información de sus actividades y presentar reportes continuos.
- Recoger y procesar información mediante informes estadísticos.
- Gestionar proyectos de apoyo para conseguir recursos.

---

- Realizar actividades educativas, recreativas, culturales con niños, jóvenes, adultos.
- Elaborar un Plan Estratégico basado en la gestión de proyectos y en la gestión de mercadeo de servicios culturales.

Lo anterior no obstante para que el bibliotecario tenga unas condiciones dignas en su puesto de trabajo, de acuerdo al régimen laboral colombiano, además de salarios acordes con su nivel de formación. Los contratos cortos, los salarios por debajo del mínimo, la no afiliación al régimen de salud contributivo y la rotación permanente, son un atentado contra la dignidad de la persona y perjudican el servicio de estas bibliotecas comunitarias.

El Bibliotecario Comunitario, es caracterizado como un agente mediador y un gestor cultural que aunque en muchos casos no tiene formación específica en bibliotecología, posee otros valores y su ejercicio le imprime otros sentidos a ese espacio singular que es la biblioteca comunitaria.

El trabajo del bibliotecario en las bibliotecas comunitarias es fundamental para que la gestión e implementación de las políticas diseñadas en el nivel central tenga éxito. Es por ello que a las funciones propias de la gestión técnica de la biblioteca, el bibliotecario añade las propias de la gestión social lo que lo convierte en un gestor o mediador cultural.

El bibliotecario se convierte así en un líder comunitario que conoce las demandas de los usuarios, que organiza técnicamente las colecciones y demás insumos, que realiza gestión de proyectos para apoyar los requerimientos técnicos y organizacionales, que vincula la biblioteca con otras instituciones locales y regionales, todo con la misión de promover los servicios de la biblioteca.

Sin embargo, es sobre todo en su relación con la comunidad que los bibliotecarios comunitarios deben asumir esta responsabilidad que implica un conjunto de acciones interrelacionados. Esta responsabilidad social implica que
lidere y apoye procesos de formación y organización comunitaria; que gestione la consecución de recursos para generar nuevos servicios, que desarrolle proyectos para insertar su biblioteca en los distintos planes y programas de desarrollo, que se relaciona constantemente con instituciones y organizaciones sociales.

Pero esta gestión de mediador o gestor cultural debe ser apoyada por los entes gubernamentales quienes deben mejorar las condiciones laborales de estos funcionarios, por los miembros de la comunidad quienes deben valorar y respetar al bibliotecario, por las instituciones educativas quienes deben fomentar la formación profesional de estos líderes.

Es por esto que nuestro trabajo de investigación busca contribuir con la solución a la problemática de los bibliotecarios comunitarios, ampliamente identificada anteriormente, para que así este pueda cumplir exitosamente con la misión de las bibliotecas.

Estas labores como mediador o gestor cultural hacen que sus saberes y prácticas estén asociados al carácter “no convencional” de estos espacios. Esto identifica a los bibliotecarios comunitarios, pero también los diferencia de los bibliotecarios convencionales posicionándolos como personajes claves en el imaginario social y en las relaciones cotidianas de sus comunidades.
6 METODOLOGÍA

La investigación que se propone para el presente caso es de carácter cualitativa-participativa, es decir que a partir de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objeto que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas, en este caso de los bibliotecarios comunitarios de las localidades de Suba y Puente Aranda de la ciudad de Bogotá.

6.1 Tipo de investigación

La metodología escogida para el desarrollo del presente trabajo de investigación es de carácter cualitativo por cuanto esta “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor y Bogdan, 1987, p. 20).

Se propone este tipo de investigación porque permite describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, para nuestro caso las bibliotecas comunitarias y, en particular, los bibliotecarios de algunas de ellas.

Optamos por este tipo de investigación porque, como señala Mario Tamayo (s. f., pg.31),24 “trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es una interpretación correcta”, que en este caso es la problemática actual que aqueja a las bibliotecas comunitarias de Bogotá por la falta de formación profesional de los bibliotecarios que las atienden, específicamente en las áreas de administración y gestión de proyectos.

---

Teniendo en cuenta que este trabajo de investigación no pretende indagar por las causas, ni proponer explicaciones, ni probar una hipótesis, ni hacer predicciones; y que tan sólo busca contribuir con propuestas de solución al problema formulado consideramos pertinente la utilización de esta metodología.

En este contexto, en el que la biblioteca comunitaria se constituye en un espacio para el desarrollo social, que pretende rescatar “la cultura popular, fomentar la organización y participación de los sectores populares para la solución de los problemas cotidiano, apuntando al objetivo general de transformación social” (Undurraga, 2004), se hace necesario fortalecer la formación del bibliotecario comunitario ó gestor cultural como se le denomina actualmente, para dar cumplimiento a su labor misional.

El Bibliotecario Comunitario ó Gestor Cultural, quien es el objeto de estudio del presente trabajo, no sólo ejerce su gestión dentro de la biblioteca sino muchas otras actividades dentro de la comunidad y para la comunidad como son los programas culturales y la gestión de proyectos con el fin de mejorar las relaciones entre la biblioteca y la comunidad.

Con base en la premisa de que el Bibliotecario Comunitario u Gestor Cultural debe adquirir el conocimiento y las herramientas que le faciliten la administración de la biblioteca y la gestión de proyectos, con el fin de poder acceder y gestionar los recursos humanos, técnicos y económicos en organizaciones gubernamentales locales o internacionales; consideramos que esta problemática puede abordarse con esta metodología de investigación.

Desde esa perspectiva cualitativa y de acción participativa se desarrollará el presente trabajo de investigación, cuyo producto final será el resultado del análisis del objeto de estudio (Bibliotecario Comunitario ó Gestor Cultural), se determinará su realidad y el entorno en donde desarrolla su labor para finalmente plantear una alternativa de formación en los aspectos de administración y gestión de proyectos para sus bibliotecas, con el fin de que

esta herramienta les permita hacer un mejor trabajo que se vea materializado en beneficios propios y para el trabajo con sus comunidades.

La presente investigación articula teoría y práctica, utilizando para ello las observaciones de la realidad y la visión de varios sujetos de estudio en el ámbito de su quehacer diario, ya que son los bibliotecarios comunitarios los agentes de cambio en los ámbitos políticos, culturales y sociales de sus comunidades. En ese sentido esta investigación asume como hipótesis de trabajo que la tarea de los bibliotecarios comunitarios debe caracterizarse “como una actitud de investigación para mejorar dicha práctica en bibliotecología, analizando situaciones grupales y experiencias cotidianas, y contribuyendo así a la resolución de problemas” (Matus & Molina, 2006, pg. 156).

Por la característica no convencional de las bibliotecas y de la población objeto de este estudio, consideramos que la metodología de investigación cualitativa, conocida como Investigación-acción participativa, es la más apropiada para el logro de nuestros propósitos, “siempre que se comprenda que la IAP es un medio para llegar a formas más satisfactorias de sociedad y de acción emprendidas para transformar las realidades” (Rahman & Fals Borda, 1989).

En conclusión lo que se pretende con esta investigación es observar, analizar y plantear una herramienta de formación que supla las falencias y debilidades que existen entre los bibliotecarios comunitarios en los aspectos de administración y gestión de proyectos para sus bibliotecas, en donde cada uno de los participantes del proceso se apropien de las herramientas y de los conceptos del presente trabajo con el fin de que adquieran más conocimientos, además de que los pongan en práctica en cuanto a la organización, planificación y ejecución de los servicios, programas y proyectos que generen desde la biblioteca para la comunidad.

El trabajo de investigación se desarrollará en las siguientes fases:

---


● Definir en términos claros y específicos qué características del problema se desean describir.
● Expresar cómo van a ser realizadas las observaciones; cómo los sujetos (personas, bibliotecas, por ejemplo) van a ser seleccionados de modo que sean muestra adecuada de la población; qué técnicas de observación van a ser utilizadas (cuestionarios, entrevistas u otras).
● Recoger los datos.
● Analizar e interpretar los datos.
● Elaborar la propuesta de formación.
● Informar apropiadamente los resultados.
Figura 1. Esquema de metodología de investigación

1. INICIO DE LA INVESTIGACIÓN
2. Propuesta de formación virtual en administración bibliotecaria y gestión de proyectos dirigida a bibliotecarios
3. ¿Existen investigaciones del tema?
   - SI
   - NO
4. El problema a investigar es nuevo
   - NO
5. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
   - Metodología de investigación cualitativa participativa
   - Cuál sería la estructura temática de enseñanza y aprendizaje de una propuesta formativa dirigida a bibliotecarios comunitarios en el área de administración y gestión de proyectos
6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – DETERMINAR PERFILES
7. Diseñar y formular módulos de formación en Administración bibliotecaria y gestión de proyectos
8. Obtener conclusiones
9. Elaborar informe final
10. FIN DE LA INVESTIGACIÓN
6.2. Técnicas de recolección de información

La estrategia de búsqueda de información a utilizar en el presente trabajo en primera medida la observación, segundo levantamiento de información para determinar el estado del arte en el tema y por último la investigación propia de los antecedentes del tema, para esto se aplicaron y usaron las siguientes fuentes de información:

- Encuesta
- Bases de datos
- Monografías
- Libros
- Publicaciones periódicas.

La entrevista como fuente de información no la emplearemos en el presente análisis debido a que las 30 encuestas realizadas a los bibliotecarios permite identificar los aspectos de formación que necesitan, tal como lo presentamos en tablas de análisis de las encuestas.

Una constante es la falta de conocimiento en el campo de la bibliotecología puesto que la mayoría son voluntarios de la comunidad y muy pocos han tenido alguna formación en bibliotecas y es importante para ellos recibir alguna formación en el manejo de unidades de información, procesos técnicos de material bibliográfico, software bibliográfico (catálogo), también reconocen que falta formación en administración, gestión de bibliotecas y proyectos. Este aspecto es uno de los ejes temáticos en la creación de formación virtual que nos proponemos crear.
6.2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Recolección y análisis de información

Identificación de las necesidades de capacitación

Para la recolección de la información se aplicarán instrumentos de medición (encuestas), que permitan conocer aspectos relevantes para la investigación, identificando fortalezas y debilidades, así como formular planes de mejoramiento en las bibliotecas comunitarias estudiadas.

En el marco de la investigación para conocer el estado del arte de las bibliotecas comunitarias objeto del presente trabajo, seleccionamos 4 bibliotecas de diferentes localidades de Bogotá como son Suba y Puente Aranda. Las cuatro bibliotecas son: Amigos de la naturaleza, Cerro de Suba, Puente Aranda 1 y Puente Aranda 2.
7. RESULTADOS

El Bibliotecario Comunitario, es caracterizado como un agente mediador y un gestor cultural que aunque en muchos casos no tiene formación específica en bibliotecología, posee otros valores y su ejercicio le imprime otros sentidos a ese espacio singular que es la biblioteca comunitaria.

Por lo anterior, logramos evidenciar tal como lo indicamos en el apartado 5.6 el bibliotecario como gestor cultural, las carencias y necesidades de formación que enmarcadas en la Ley 1379, en el capítulo II, artículo 16. Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Es menester potenciar y desarrollar como competencia, entendiéndose la competencia como la capacidad de tener conocimiento, desarrollar la actitud y poseer la habilidad. Y para lograrlo y realizar una formación que supla las carencias y necesidades ya mencionadas en apartes anteriores y planteados en los objetivos específicos.

La presente investigación busca diseñar una estructura temática de formación virtual en administración de bibliotecas y gestión de proyectos, dirigido a los bibliotecarios de bibliotecas comunitarias, a partir de la identificación de necesidades de capacitación frente a estos dos temas, para luego integrar los resultados con la revisión teórica de estos temas, con las características técnicas de la plataforma virtual y con los lineamientos pedagógicos y didácticos adecuados.

El Programa de formación en administración y gestión de proyectos para bibliotecarios comunitarios es una propuesta educativa que ofrece un conjunto de herramientas metodológicas que permiten adquirir, compartir y desarrollar aptitudes y competencias con el fin de mejorar su formación profesional, que en muchos casos presenta falencias en estas materias, con el fin de que puedan mejorar su gestión en las bibliotecas, así como la calidad de los productos y servicios que ofrecen a la comunidad.
Esta propuesta se desarrollará en tres etapas:

1. Identificar las necesidades de capacitación en administración bibliotecaria y gestión de proyectos de la población escogida, así como los recursos tecnológicos disponibles en las bibliotecas.
2. Establecer los lineamientos pedagógicos y didácticos, definir la plataforma tecnológica y estructurar los contenidos de los módulos.
3. Diseñar el programa de capacitación.

Lograr identificar las necesidades de capacitación hacia las cuales se enfoca la presente propuesta lo logramos hacer gracias a las encuestas realizadas y en las cuales se refleja en el numeral 7.2.1. Aplicación de la encuesta (Figura 4. Manejo de Indicadores de Gestión) que el 50% de los casos NO manejan indicadores de gestión, pues no conocen cómo se obtienen y para qué sirven en el funcionamiento de la biblioteca.

Lo anterior ocurre porque la mayoría son voluntarios de la comunidad y muy pocos han tenido alguna formación en bibliotecas y es importante para ellos recibir alguna formación en administración, gestión de bibliotecas y proyectos. Otro aspecto que logramos evidenciar tal como lo indicamos en el numeral 7.2.1. Aplicación de la encuesta en la figura 6, se muestran los servicios que prestan las bibliotecas, en mayor medida es:

- La consulta en sala
- Préstamo de libros
- Sala de lectura
- Servicio de internet en un bajo porcentaje por escasez de equipos
- Acompañamiento a los estudiantes en edad escolar para el refuerzo de tareas.

Aquí debemos señalar que nos llamó la atención que en pleno siglo 21 y ante las diversas campañas que realiza el Ministerio de las TIC para lograr mayor cobertura de la red de internet, así como programas que facilitan la entrega de computadores y tabletas para la alfabetización digital en colegios y bibliotecas.
Las bibliotecas públicas analizadas presentaron un bajo porcentaje de servicio de internet por carencia de equipos y salas adecuadas para prestar el mismo.

Por lo anterior, identificamos muy buena intención de los bibliotecarios en la prestación del servicio de internet en sala, pero falencia en el conocimiento de la manera como se presenta, argumenta y gestiona un proyecto ante los organismos nacionales o locales para obtener apoyo económico o ser parte de proyectos que facilitan la obtención de equipos de conexión a la red.

Por tal motivo, incluimos en el módulo de formación el tema Gestión de proyectos, también conocida como gerencia o administración de proyectos para de esta manera fortalecer el nivel de conocimiento, actitud y principios de gestión para crear y proponer proyectos que canalicen recursos económicos y físicos hacia la biblioteca que cada bibliotecario dirige.

En la figura 8 Principales debilidades de su biblioteca del numeral 7.2.1. Aplicación de la encuesta identificamos como amenaza estadística de inasistencia a las bibliotecas el programa 40 x 40 del Ministerio de Educación, ya implementado en los colegios públicos, pues se está disminuyendo el número de usuarios principalmente los niños en edad escolar, ya que se quedan en los colegios adelantando sus trabajos académicos usando el internet principalmente y otros recursos bibliográficos con los que cuenta la institución.

Ante esta debilidad de la biblioteca pública, tal como lo indica la figura 8. Decidimos crear en el módulo la Lección 3. Aprenda a utilizar su imaginación para Innovar involucrando los aspectos culturales de su comunidad. En esta lección proponemos que el bibliotecario debe interactuar visitando la biblioteca escolar de su comunidad y dando a conocer los servicios y el catálogo de libros con que cuenta la biblioteca para proponer acercamiento e innovar al hacer red con la biblioteca escolar para crear comunidades de la información y el conocimiento. Atrayendo usuarios a su biblioteca.
Los resultados obtenidos en las encuestas nos permitieron crear los temas de enseñanza y aprendizaje de acuerdo a las necesidades y carencias evidenciadas.

Uno de los mensajes que queremos dejar en la memoria de los bibliotecarios a capacitar es la posibilidad de ejercitarse en la innovación. El proponer y trascender en el oficio de bibliotecario, por eso la creación de una de las actividades de aprendizaje es un foro el cual titulamos: *Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública*. Creemos que este foro será una excelente memoria histórica, si se nos permite la afirmación, para mostrar a futuro las propuestas realizadas por nuestros bibliotecarios estudiantes respecto a cómo la biblioteca del siglo 21 asume el reto de transformarse innovando en sus procesos y servicios para seguir siendo patrimonio cultural de la sociedad.

7.1. Escenario

La población objeto de esta investigación son cuatro (4) bibliotecas comunitarias, 2 ubicadas en las localidades de Suba y 2 en Puente Aranda de la ciudad de Bogotá, las cuales participan en el proceso de intervención del programa de Sistemas de información y Documentación.

7.2. Alcances y Limitaciones

El desarrollo y los resultados de este estudio están sujetos a limitaciones de tipo:

1. **Geográfico**: se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá.
2. **Población objetivo**: se realizará en cuatro (4) bibliotecas comunitarias, ubicadas en dos localidades de Bogotá (Suba y Puente Aranda).
3. **Tiempo**: El lapso de tiempo para la elaboración del trabajo es muy corto.

Metodológicas: como la propuesta no se implementará no se podrá evaluar el impacto de la misma propuesta, pero se presentara una evaluación de la capacitación virtual.
7.2.1. Aplicación de la encuesta

En el marco de la investigación para conocer el estado del arte de las bibliotecas comunitarias objeto del presente trabajo, seleccionamos 4 bibliotecas de diferentes localidades de Bogotá como son Suba y Puente Aranda.

La encuesta consta de una serie de preguntas de selección múltiple:

1. ¿Cuál es su nivel de formación académica?
   a. Bachiller
   b. Técnico
   c. Pregrado
   d. Posgrado

Resultado: En la figura 2, se muestra el nivel de formación académica, se evidencia que en un 80% son personas con algún tipo de formación académica en cuanto a educación básica, 1 persona tiene formación superior pero no específicamente en el área de bibliotecología sino en psicología, 1 persona tiene formación técnica en bibliotecas por medio de cursos en el SENA y 1 persona no tiene completa la formación en educación básica primaria y secundaria.

Figura 2. Tipo de formación académica
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando o dirigiendo su biblioteca?

- a. Menos de un mes
- b. De uno a tres meses
- c. De tres a seis meses
- d. Entre seis meses y un año
- e. Entre uno y tres años
- f. Más de tres años

**Resultado:** En la tabla 1, se muestra que en todos los casos la persona a cargo de la biblioteca ha estado al frente por un largo periodo de tiempo, lo cual indica que conoce desde su fundación, su quehacer, su funcionamiento, sus recursos, la historia y la trascendencia de la biblioteca dentro de la comunidad.

<table>
<thead>
<tr>
<th>ITEM</th>
<th>TIEMPO A CARGO DE LA BIBLIOTECA</th>
<th>SI</th>
<th>NO</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A</td>
<td>Menos de un mes</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>B</td>
<td>De uno a tres meses</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>C</td>
<td>De tres a seis meses</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>D</td>
<td>Entre seis meses y un año</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>E</td>
<td>Entre uno y tres años</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>F</td>
<td>Más de tres años</td>
<td>2</td>
<td>0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. ¿Su biblioteca cuenta con misión y visión?

**Resultado:** En la figura 3, se evidencia que el 50% de los casos **SI** tienen misión y visión pero no están muy bien definidas aunque conocen de que se trata este ítem. En el otro 50% de los casos **NO** tienen misión y visión porque desconocen cómo se fundamentan estos aspectos y que parámetros deben usar para conformarlas.
4. ¿Cómo se encuentran organizadas las colecciones de su biblioteca?

a. Sistema decimal Dewey
b. Clasificación por colores
c. Lista en Excel
d. Otro sistema, ¿Cuál?

Resultado: En la figura 4, se evidencia que el 50% de las bibliotecas utilizan un sistema de clasificación por colores y el otro 50% usa un sistema de clasificación local para identificar sus colecciones por temas o áreas de interés (literatura, historia, matemáticas, ciencias naturales, física, química, diccionarios, enciclopedias, revistas, CD-ROM, videos y misceláneos).
2. ¿En su unidad de información usted maneja indicadores de gestión que le faciliten la administración de su biblioteca?

**Resultado:** En la figura 55, se muestra que el 50% de los casos **Sí** manejan indicadores de gestión como el nivel de consultas y la gestión con las entidades del entorno como lo son escuelas, colegios, grupos de adultos mayores y comercio. En el otro 50% de los casos **No** manejan estos indicadores pues no conocen cómo se obtienen y para qué sirven en el funcionamiento de la biblioteca.

**Figura 55. Manejo de Indicadores de Gestión**
3. ¿Qué tipos de usuarios atiende su biblioteca?

Tabla 2. Usuarios que atiende su biblioteca

<table>
<thead>
<tr>
<th>ITEM</th>
<th>Tipos de usuarios que se atienden</th>
<th>Cerro de Suba</th>
<th>Amigos de la Naturaleza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A.</td>
<td>Estudiantes</td>
<td>50%</td>
<td>55%</td>
</tr>
<tr>
<td>B.</td>
<td>Profesores</td>
<td>5%</td>
<td>2%</td>
</tr>
<tr>
<td>C.</td>
<td>Padres de familia</td>
<td>20%</td>
<td>15%</td>
</tr>
<tr>
<td>D.</td>
<td>Desplazados</td>
<td>10%</td>
<td>12%</td>
</tr>
<tr>
<td>E.</td>
<td>Otros (Afrocolombianos, indígenas, adultos mayores)</td>
<td>15%</td>
<td>16%</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Total de la Población</td>
<td>100%</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. Con relación a la pregunta anterior, ¿identifica usted las necesidades de información de sus usuarios?

Resultado: En todos los casos (100 %) SI se conocen las necesidades de los usuarios al conocer la población que frecuenta o hace uso de la biblioteca, esto hace que las colecciones, las actividades y los programas que se desarrollan en la biblioteca sean enfocados a dar solución a las necesidades de la comunidad, aunque existan falencias en cuanto a material bibliográfico, humano y tecnológico las personas a cargo procuran cubrir esas necesidades de información y espacios de interacción comunitaria.

5. ¿Su biblioteca cuenta con algún reglamento de servicio?

Resultado: En la figura 6, se evidencia que el 50% de las bibliotecas sí poseen reglamento interno para el uso de las instalaciones, préstamo de material, convivencia y uso de los equipos.
6. ¿Qué tipos de servicios presta la biblioteca a los usuarios que la visitan?

**Resultado:** En la figura 7, se muestran los servicios que prestan las bibliotecas, en mayor medida el servicio que las bibliotecas prestan es la consulta en sala, seguido del préstamo de libros, sala de lectura, el internet en un bajo porcentaje por escases de equipos y el acompañamiento a los estudiantes en edad escolar para el refuerzo de tareas.

**Figura 7. Tipos de servicios que presta la biblioteca a los usuarios**
7. Para prestar una buena gestión administrativa en su biblioteca, ¿Cuáles servicios ampliaría y cuáles considera importantes?

**Resultado:** Los servicios que ampliarían son los de consulta en sala, préstamo de libros, internet y acompañamiento escolar.

Por otra parte consideran importante capacitarse en la administración de bibliotecas, conocer sobre procesos técnicos, programas de extensión bibliográfica y gestión, elaboración y puesta en marcha de proyectos para sus bibliotecas y comunidades.

9. ¿Cuáles son las principales fortalezas de su biblioteca?

**Resultado:** En la figura 8, se ve el resultado de las fortalezas con las que cuentan las bibliotecas, dentro de estas fortalezas se encuentran la dedicación y el amor por lo que hacen, el reconocimiento y apoyo de la comunidad a la cual sirven, el flujo de usuarios que las visitan en su mayoría niños de etapa escolar, padres de familia, profesores, practicantes de universidades y adultos mayores.

También han tenido alguna capacitación en bibliotecas por medio de cursos técnicos en el Sena y educación virtual vía internet.

Así mismo los recursos físicos y bibliográficos con los que cuentan las bibliotecas pues son espacios físicos propios dados y construidos por la misma comunidad, así como las colecciones con las que cuentan para atender a sus usuarios.

**Figura 8. Principales fortalezas de su biblioteca**
10. ¿Cuáles son las principales debilidades de su biblioteca?

**Resultado:** En la figura 9, se muestra que aunque cuentan con colecciones que en gran parte satisfacen las necesidades de sus usuarios reconocen que hay que actualizarlas y no cuentan con muchos recursos económicos para ello, se evidencia la falencia de recursos tecnológicos (internet), por otra parte falta de conocimiento en el campo de la bibliotecología puesto que la mayoría son voluntarios de la comunidad y muy pocos han tenido alguna formación en bibliotecas y es importante para ellos recibir alguna formación en el manejo de unidades de información, procesos técnicos de material bibliográfico, software bibliográfico (catalogo), también reconocen que falta formación en administración, gestión de bibliotecas y proyectos.

Por último una amenaza que se está haciendo latente es el programa 40 x 40 de los colegios públicos, pues se está disminuyendo el número de usuarios principalmente los niños en edad escolar, ya que se quedan en los colegios adelantando sus trabajos académicos usando el internet principalmente y otros recursos bibliográficos con los que cuenta la institución.

**Figura 9. Principales debilidades de su biblioteca**
11. ¿Hay algún tema en especial que le gustaría profundizar sobre la administración de bibliotecas?

**Resultado:** En la figura 10, se muestra el porcentaje de los temas a profundizar por parte los bibliotecarios comunitarios, ya que son personas empíricas y muchos no tienen conocimiento alguno ni formación en bibliotecología, y mucho menos en administración de unidades de información y gestión de proyectos, aunque algunos tienen formación técnica en bibliotecas por medio de cursos virtuales en el SENA, no es suficiente para poder realizar una labor adecuadamente, lo cual es preocupante puesto que han perdido oportunidades de mejorar sus bibliotecas en cuanto a colecciones, tecnología e infraestructura, por tal razón es importante para ellos recibir capacitación en aspectos como bibliotecología, procesos técnicos, software bibliográfico, desarrollo de colecciones, administración y gestión de proyectos.

**Figura 10.** Temas que le gustaría profundizar sobre la administración de bibliotecas
8 DISEÑO DE LA PROPUESTA DE FORMACION

Para el Grupo de Investigación en Educación en Ambientes Virtuales, de la Universidad Pontificia Bolivariana, “una Propuesta es la creación de un encuentro entre teorías, concepciones y prácticas; es decir, toda Propuesta es teórico-práctica; es la imagen de un mundo posible y verosímil al que se le otorga vida conceptual-teórica y, por tanto, práctica, es la creación de una realidad a partir de la definición de distintas prácticas; es una toma de postura teórica que permite asumir formas inéditas de ser, pensar y hacer” (UPB, 2006, pg. 90).

Para la elaboración de esta propuesta nos basamos en el Modelo de Educación de Ambiente Virtuales (EAV), el cual “concibe la educación como un entorno de acción, que revela la situación de copresencia de los sujetos, a través de múltiples interfaces (tecnológicas, lingüísticas, simbólicas) y de una orientación conjugada, convenida, consciente y voluntaria, hacia un fin común: el conocimiento” (UPB, 2006, pg. 105). Optamos por este modelo teniendo en cuenta las características de nuestro sujeto de estudio, el bibliotecario comunitario el cual cuenta con poco tiempo para una oferta presencial mientras que una propuesta virtual la puede desarrollar desde su lugar de trabajo.

La propuesta de formación busca articular de manera interdisciplinaria la triada conceptual Tecnología, Comunicación, Pedagogía y Didáctica, con el objetivo de que contribuya a dar respuesta al problema identificado, mediante el diseño de un curso virtual dirigido a bibliotecarios de las bibliotecas comunitarias, que aborde los temas de administración bibliotecaria y gestión de proyectos.


29 Ibíd.
La presente propuesta de formación entendida como el diseño de una serie de procedimientos y actividades basadas en un currículo en particular cuya función es el desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje, dentro de la lógica de la administración y gestión de proyectos enfocados en bibliotecas comunitarias.

En ese sentido indagando de manera previa a la presente propuesta encontramos que los bibliotecólogos de la ciudad de Bogotá han recibido cursos de formación virtual en temas como catalogación impartidos por la Biblioteca Nacional, por otra parte la universidad Pedagógica y tecnológica de Colombia UPTC ha ofertado un diplomado presencial en bibliotecología en el tema de catalogación y automatización de bibliotecas.

El terreno es árido en formación en gestión y administración de bibliotecas, no encontrando más propuestas en el área de la gestión y administración impartida desde la modalidad de formación virtual.

Lo anterior, nos lleva a sentir que la presente propuesta es viable y requerida con urgencia para la formación de los bibliotecólogos de las bibliotecas públicas de la ciudad de Bogotá, pues a la fecha, no se evidencian cursos, diplomados o charlas virtuales que refuercen el quehacer del bibliotecólogo en gestión y administración de bibliotecas.

Consideramos que esta propuesta requiere del apoyo económico de los estamentos gubernamentales involucrados con la cultura y el amor por la lectura.

La propuesta de formación de bibliotecarios se basa en procesos didácticos para el desarrollo de competencias en particular de la administración y gestión de proyectos, esta propuesta de educación será una guía que encamine a los bibliotecarios hacia la mejora de su vida personal, profesional y por ende la de su comunidad, pues una vez concluido su ciclo formativo estarán en capacidad de asumir eficazmente la dirección y gestión bibliotecaria,
cumpliendo el rol que asumieron demostrando habilidades, conocimientos y conciencia en el ejercicio de su quehacer.

La propuesta no es más que la puesta en marcha de un proceso de formación fundamentado en la teoría y la práctica de conceptos y técnicas aplicadas y asociadas con el quehacer bibliotecario, para el desarrollo de esta propuesta en particular se hará especial énfasis en la parte administrativa y de gestión de proyectos, que son temas fundamentales en los que el bibliotecario debe desarrollar sus competencias.

Al finalizar se espera que los bibliotecarios que adopten esta propuesta adquieran bases suficientes y herramientas suficientes para afrontar correctamente la dirección de las bibliotecas comunitarias de Bogotá.
8.1 Componentes de la propuesta

Figura 11. Esquema de la plataforma de formación virtual
8.1.1 Componentes Pedagógicos

Los componentes pedagógicos de la propuesta de formación, son:

- El modelo de la Educación Basada en Competencias (EBC) que posibilita la adquisición, el desarrollo y la apropiación de competencias propias de las áreas de desempeño de los participantes en los cursos.

- El modelo de Educación de Ambiente Virtuales (EAV), el cual la educación es un entorno de acción, que favorece la situación de presencia de los sujetos, a través de múltiples interfaces (tecnológicas, lingüísticas, simbólicas) y de una orientación conjugada, convenida, consciente y voluntaria, hacia un fin común: el conocimiento.

El modelo de EBC se desarrollará a través de contenidos con las siguientes características:

- Serán diseñados y virtualizados, utilizando una plataforma virtual, de acuerdo con las necesidades de capacitación de los participantes.

- Se aplicará la metodología EBC, la cual se centra en el aprendizaje y fortalece el desarrollo de competencias, en diferentes etapas del proceso como se indica a continuación.
8.1.2 Etapas del proceso

a. **Identificación y definición de la(s) competencia(s).** Teniendo como insumos los resultados de las encuestas aplicadas y el manual de funciones de los bibliotecarios se identifican y definen las competencias por áreas de acuerdo con los niveles de desempeño que requieren priorizar en sus funcionarios.

b. **Descripción de la competencia.** Describir la competencia consiste en establecer los procesos y las tareas que deben ejecutar los bibliotecarios. Esto orienta la formulación de los objetivos de aprendizaje para que tengan coherencia con los contenidos de la propuesta de formación.

c. **Diseño de contenidos basado en competencias.** Como resultado de las anteriores etapas del proceso, se inicia el diseño de los contenidos los deben responder, fortalecer, desarrollar o priorizar las competencias identificadas como necesarias para una gestión eficaz del bibliotecario.

d. **Diseño del material didáctico.** El diseño del material didáctico debe tener en cuenta las competencias identificadas, el nivel de formación de los usuarios y las características del componente tecnológico a utilizar. Se recomienda desarrollar los siguientes aspectos:

   - Descripción de la propuesta: debe aludir específicamente a la justificación y a los propósitos de la propuesta de formación, para lo cual se deben registrar los propósitos del curso, los objetivos, las metas y las competencias a desarrollar y/o fortalecer.
   - Diseño de la propuesta: se proponen dos módulos temáticos, uno en administración bibliotecaria y otro en gestión de proyectos. Cada módulo contendrá 3 lecciones, si es un curso con menos de 20 horas de duración
y 5 lecciones si el curso se realiza en 20 o más horas de duración. Cada lección debe ser corta y se recomienda que desarrolle los temas y aspectos básicos de los temas tratados.

- **Secuencia didáctica**: es necesario determinar una secuencia que permita la definición, caracterización y aplicación de las fases de aprendizaje que tendrá el proceso atendiendo a los modelos EBC y EAV, que sustentan nuestra propuesta de formación.

Esta secuencia ayuda a determinar las actividades que se le propondrán al participante en el aula y consta de tres fases o etapas.

- **Reconocimiento**: se realiza con el fin de que el bibliotecario contraste sus saberes previos sobre el tema con la nueva lección que aborda, por lo tanto cada nueva lección debe incluir actividades para que el participante los identifique y/o evidencie y se denominará *Lección de reconocimiento del módulo*.

- **Apropiación**: con las actividades desarrolladas durante esta fase el participante debe lograr el dominio conceptual y el desarrollo o fortalecimiento de las competencias definidas. Esta fase puede denominarse como *lección evaluativa del módulo*.

- **Movilización de saberes**: también llamada “transferencia” en los modelos tecnológicos, esta fase recoge lo fundamental del modelo EBC, esto es, la movilización y aplicación de los saberes adquiridos por el participante a situaciones nuevas o hipotéticas que en su ambiente de trabajo y aprendizaje. Las actividades deben proponer acciones concretas como resultado de las actividades efectuadas en las fases anteriores. Para esta fase se recomienda un *trabajo final individual* a través de una tarea en línea, además puede implementarse un trabajo de aprendizaje colaborativo, que atienda al componente pedagógico que sustenta esta propuesta, a través de un foro.
8.1.3 Componentes Metodológicos

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas que se aplicaron a los bibliotecarios comunitarios al definir sus perfiles, se definieron los niveles de formación académica, así mismo las características y necesidades de la población a la cual se dirige esta propuesta, por tal motivo optamos por la utilización de una plataforma tecnológica LMS mediante la creación de un aula virtual en el sistema Moodle, la cual facilita los siguientes recursos y actividades:

Recursos

- Interactividad: mediante el enlace a una o varias páginas web se tendrá acceso a los archivos correspondientes a los contenidos de los cursos y otros archivos que se consideren necesarios y de interés para el desarrollo del curso.

- Identificación de las actividades: para ello se utilizarán o añadirán etiquetas necesarias para diferenciar los contenidos de las evaluaciones y las actividades que se diseñen e implementen para el desarrollo del módulo. Las etiquetas permiten escribir títulos, subtítulos e incluir líneas divisorias entre las temáticas.

- Guía didáctica: sirve para difundir el plan de trabajo del módulo, proporcionar instrucciones sencillas sobre una temática en particular y se puede diseñar en un archivo en formato pdf y enlazar a través del respectivo recurso.

Actividades

Dadas las características de Moodle, nuestra propuesta plantea actividades de aprendizaje colaborativo mediante la participación en los foros,
en las mesas de ayuda o discusión y la elaboración del plan de trabajo por módulos, así:

- **Foros**: se diseñarán actividades participativas en foros diferenciados, uno el de *novedades* que contiene la información reciente o necesaria para introducir a los participantes en el tema y que el tutor considera necesaria suministrar a los estudiantes. Otra opción a utilizar es el de *debate sencillo* y es recomendable utilizarlo permanentemente dadas las características de los participantes y el tiempo de duración de los módulos, esta actividad permite la discusión y se recomienda que gire sobre un solo tema. También fortalece y estimula el aprendizaje colaborativo y cooperativo además puede realizarse con todo el grupo o en grupos pequeños según los propósitos del mismo.

- **Plan de trabajo**: especifica las actividades, secuencia, duración, tiempo disponible y puntajes o evaluación de las acciones que deben realizar los participantes. Se puede incluir información adicional como fechas de inicio, de entrega, síntesis de lo que deben contener, etc. Un ejemplo de plan de trabajo es el siguiente:
<table>
<thead>
<tr>
<th>Fase</th>
<th>Nombre de la actividad</th>
<th>Acción a realizar</th>
<th>Fecha de realización</th>
<th>Puntaje asignado</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Reconocimiento</td>
<td>Lección de reconocimiento del módulo</td>
<td>Resolver la lección de reconocimiento del módulo.</td>
<td>Intento 1: D/M/A</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Intento 2: D/M/A</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Intento 3: D/M/A</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Tiene 3 intentos</td>
<td>D/M/A/</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Apropiación</td>
<td>Lección evaluativa del módulo</td>
<td>Resolver la lección de apropiación del módulo. Tiene 3 intentos</td>
<td>Intento 1: D/M/A</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Intento 2: D/M/A</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Intento 3: D/M/A</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>D/M/A/</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Movilización de saberes</td>
<td>Trabajo final</td>
<td>Leer la guía de actividades y la rúbrica de evaluación para conocer lo que se solicita y las condiciones de entrega.</td>
<td>DD/MM/AA</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>Evaluación del proceso</td>
<td>Encuesta de satisfacción</td>
<td>Resolver la encuesta</td>
<td>DD/MM/AA</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Evaluación del tutor</td>
<td>Evaluar al tutor</td>
<td>DD/MM/AA</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
- **Mesas de ayuda:** se utilizarán para que los participantes expongan sus inquietudes y dificultades en los componentes académico y técnico, mediante la participación en un foro general con un único tema por vez. No es pertinente plantear varios temas de discusión ni que los participantes propongan temas nuevos por cuanto se hace muy dispendioso la coordinación de la actividad, la participación de todos así como el logro de los objetivos.

- **Lección de reconocimiento:** corresponde a la fase de reconocimiento del módulo y se sugiere configurarla mediante una lección que contenga la información fundamental, en unas 10 páginas. Se sugiere no utilizar citas de fragmentos o citas bibliográficas extensas. Puede dividirse en una introducción (1 página), el texto informativo o de lectura (4 páginas) el cual puede acompañarse de imágenes o vídeos relacionados con la temática de la lección, el cierre de la actividad (una página) y preguntas o tareas por competencias (4 páginas).

- **Lección de apropiación del módulo:** por sus características se diferencia de la anterior en que en esta se le proponen a los participantes tareas cuya realización requiere el diseño de propuestas para la resolución de una tarea específica, situación problema, simulación de escenarios, estudio de casos para que se diseñen soluciones y alternativas de acción; es necesario que se haga retroalimentación permanente durante el desarrollo de esta actividad.

- Considerando los resultados de nuestra investigación y las consultadas en la primera parte de nuestro trabajo, recomendamos que los participantes dispongan de tres intentos, espaciados en el tiempo con los objetivos de respetar los ritmos de aprendizaje así como la disponibilidad y la seguridad para abordar la tarea requerida. Esto con el fin de que el estudiante vaya a su propio ritmo e ingrese a responder la lección cuando se sienta seguro y
tenga el tiempo disponible para resolverla. Como se trata de que adquiera la competencia y que sea autónomo en su proceso, no se recomienda asignarle un tiempo límite para responderla y advertirle de este hecho cuando se le presente la actividad.

- **Movilización de saberes**: planteada como una actividad de evaluación final se puede realizar mediante la elaboración de un trabajo final presentado a través de una tarea en línea, a la cual se le enlazará una guía de actividades y una rúbrica de evaluación. Este trabajo final debe entenderse como la realización de una tarea específica que implica la movilización de saberes, esto es la aplicación de los conocimientos para dar respuesta o solución creativa, pertinente y resultado de experiencias significativas de aprendizaje a una situación problema, a la realización de un proyecto. Nunca como un trabajo de recopilación de información, ni como un test de preguntas que sólo tengan como objetivo el recordar, citar o parafrasear. La valoración o evaluación de este trabajo final en línea puede realizarse mediante una rúbrica que utilice escala cuantitativa o una cualitativa. Moodle ofrece las dos alternativas. Esta valoración se hará teniendo en cuenta que se evalúen y califiquen todas las actividades realizadas en los foros, mesas y otros, así como los módulos que contenga el curso.

- **Guía de actividades**: es un texto que contiene las instrucciones detalladas para que la realización del trabajo final. Las instrucciones deben estar acordes con los objetivos establecidos en el protocolo académico. Estas instrucciones deben ser claras, coherentes, concisas y se enlazarán a la tarea en línea mediante un archivo pdf.

8.1.4 Componentes Técnicos

8.1.4.1 Plataforma de formación LMS

Como escenario de interacción académica para la implementación de nuestra propuesta escogimos lo que se conoce como un sistema de administración de aprendizaje LMS (Learning Management System), específicamente la
plataforma Moodle por ser de código abierto, por la versatilidad de sus aplicaciones y por la facilidad de su manejo.

Esta plataforma Moodle requiere de tres espacios diferenciados para una correcta y eficaz organización y administración de las actividades:

✓ El desarrollo de los contenidos (LCMS-Learning Contents Management System) y el desarrollo de la estructura de los cursos requieren un espacio, al cual solo deben acceder las personas directamente involucradas en la etapa de diseño, producción de cursos y contenidos, esto por políticas de seguridad o de marketing.
✓ El archivo o back up requiere un espacio donde se almacena el historial de los registros, actividades y evidencias de los procesos formativos finalizados.
✓ La interacción entre los participantes y tutores requiere otro espacio el cual también se puede utilizar para informas sobre otras propuestas de formación ofrecidas.

Para el desarrollo de contenidos se sugiere utilizar el aplicativo EXE, una herramienta de autor open source que permite exportar y empaquetar el contenido en varios formatos estándar como IMS Content Package, SCORM 1.2, IMS CommonCartridge o simplemente una página web.

Para el caso de contenidos en formatos como PDF, Word, comprimidos en .ZIP o .RAR y páginas web, se sugiere crear un espacio diferente como por ejemplo una Carpeta de Datos o un Depósito de Contenidos desde donde se enlacen al respectivo curso, evitando la redundancia del mismo archivo en diferentes lugares al estar centralizados en un solo sitio, optimizando el uso de espacio en disco y facilitando la búsqueda de los mismos.

Esta Carpeta de Datos se puede crear de forma sencilla en un aula virtual Moodle con un recurso carpeta, donde se clasifiquen todos los archivos ya sea por área, formato o curso, con disponibilidad de una cuenta FTP para la carga
de los contenidos. Para crear el Depósito de Contenidos se puede utilizar la herramienta DSPACE, que consiste en un software open source desarrollado para administrar todo tipo de contenido digital, que permite la utilización de metadatos y folksonomías \textsuperscript{30} que facilitan la organización, clasificación y búsqueda de los contenidos por parte de los usuarios del aula virtual.

8.1.4.2. Infraestructura tecnológica

A. Requerimientos técnicos del servidor

Se describen a continuación los requerimientos técnicos mínimos en el escenario base de un campus virtual con una población de 5.000 usuarios.

Dos (2) servidores, uno que funciona como publicador y el otro para la base de datos (BD).

El servidor como publicador debe tener las siguientes características:
- Dos (2) procesadores con doble núcleo.
- 24 Gigas de memoria RAM o 30 Gigas de espacio en disco duro (para la DATA de Moodle)

El servidor de BD debe tener las siguientes características:
- Dos (2) procesadores con cuatro (4) núcleos.
- 32 Gigas de RAM.
- 20 gigas de espacio en disco.

• Canal de servicios: 10 MB aproximadamente
• Límite sugerido para el peso de los archivos cargados en los cursos por los usuarios al LMS: 2 MB
• Con estas características anteriormente descritas, el publicador tendrá capacidad para 300 o 400 peticiones concurrentes

\textsuperscript{30} Las folksonomías son clasificaciones que la gente realiza sobre determinados contenidos utilizando los llamados tag o etiquetas. Folksonomía, en oposición a la taxonomía, es un estilo de categorización cooperativa de sitios mediante descriptores. Las etiquetas hacen posible el mismo tipo de asociaciones múltiples, y parcialmente coincidentes, que emplea el cerebro. En línea: https://es.wikibooks.org/wiki/Web_2.0/Folksonomias
B. Requerimientos técnicos del usuario

Los requerimientos técnicos mínimos a nivel de usuario para un buen desempeño en el proceso formativo se requieren:

• Un PC con especificaciones mínimas de una (1.0) Giga de memoria RAM, un procesador Corel Duo y disco duro de 40 Gigas.

• Una Conexión a internet con un mínimo de una (1.0) Mega de ancho de banda.

• En relación al software, se requiere cualquier sistema operativo con un navegador de internet, como: Mozilla, Explorer, Opera. Se requiere un lector de archivos en formato pdf (Adobe Reader), para compresión o descompresión de archivos (como Winzip WinRar o similar). También se requiere las versiones actualizadas de software multimedia como flash player, reproductores de mp3, entre otros que se requieren para el desarrollo de algunas actividades o la visualización de algunos contenidos en línea de cursos específicos.
9 MODULOS DE FORMACIÓN

Como resultado de la investigación realizada y tal como ya lo señalamos arriba en Etapas del Proceso – Diseño de la propuesta: se proponen dos módulos temáticos, uno en administración bibliotecaria y otro en gestión de proyectos. Cada módulo contendrá 3 lecciones, si es un curso con menos de 20 horas de duración y 5 lecciones si el curso se realiza en 20 o más horas de duración.

Estas unidades de aprendizaje elaboradas siguiendo los lineamientos expuestos en el anterior apartado.

Las lecciones y contenidos de los mismos los exponemos en el siguiente apartado con sus correspondientes contenidos.

9.1. Módulo de administración bibliotecaria

Unidad 1. Los usuarios de las bibliotecas comunitarias ¿Todos son iguales?. Estudio y comunicación

Para contribuir a subsanar una de las falencias detectadas en las bibliotecas comunitarias analizadas en relación con la falta de estudios sobre los usuarios de las mismas, información y análisis fundamental para proyectar y mejorar los servicios a la comunidad, hemos diseñado esta unidad de aprendizaje como parte de la propuesta de formación virtual.

9.1.1 Competencias a desarrollar

Las competencias a desarrollar en el curso de formación de nuestra propuesta para los bibliotecólogos son las siguientes:

a) Reconocer en el método etnográfico una herramienta de observación de comunidades en las cuales se quiere intervenir para proponer desde la
biblioteca la construcción de saberes, la recuperación de tradiciones de la oralidad, las comidas, las festividades de la comunidad y la historia de la comunidad.

b) Argumentar el poder de la comunicación para resolver conflictos, propendiendo por actividades donde el o sea el protagonista de talleres, actividades lúdicas, seminarios, debates y foros de participación ciudadana.

c) Utilizar las Tecnologías del Empoderamiento y la Participación Ciudadana TEP para enseñar a las comunidades la capacidad de las tecnologías para participar en la toma de decisiones que involucre a estamentos del gobierno, reclamar derechos y hacer veeduría ciudadana a los funcionarios que tienen que ver con recursos destinados a la comunidad.

d) Formular espacios de creación artística como alternativa al ocio, la falta de empleo, la falta de lugares de esparcimiento como instrumento medible que permita comparar los datos estadísticos de la alcaldía local o central contra los datos estadísticos una vez se creen grupos de danza, de música, de pintura, de clubes lectores.

e) Emplear las Tecnologías del aprendizaje y el conocimiento TAC para crear, proponer y ejecutar cursos o talleres que involucren al gobierno, empresarios y comunidad en nuevas maneras de aprender oficios laborales.

9.1.2 Objetivos del módulo

a) Lograr el conocimiento de los principios y técnicas para el estudio de usuarios.
b) Introducir estrategias, habilidades, técnicas y actitudes necesarias para hacer posible una comunicación adecuada con los usuarios de las bibliotecas.

c) Reconocer el contexto social, político y económico donde está inserta la biblioteca comunitaria para hacer propuestas de impacto.

9.1.3 Contenidos del módulo

La propuesta de formación, tal como ya lo hemos indicado contará con dos módulos temáticos, uno en Administración Bibliotecaria y otro en Gestión de Proyectos. Cada módulo contendrá 3 lecciones, si es un curso con menos de 20 horas de duración y 5 lecciones si el curso se realiza en 20 o más horas de duración.

A continuación presentamos el nombre de las unidades y el objetivo:

CONTENIDOS DEL MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN BIBLIOTECARIA

Objetivo de la unidad

Reconocer en la administración bibliotecaria la capacidad de transformar los recursos físicos, económicos, humanos e intangibles en productos o servicios.

- Lección 1: Aprende administrar los ingresos y gastos de tu biblioteca

Objetivo

Identificar las etapas y sub etapas de la distribución de gastos en las bibliotecas: Partidas, presupuesto de inversión y gratuidad versus tarificación de los servicios.

- Lección 2. Servicios que puede ofrecer mi biblioteca para crear comunidad de usuarios.
Objetivo

Planear de acuerdo a los recursos físicos y económicos los servicios que prestará la biblioteca en su primera fase de apertura.

▪ Lección 3. Motivar, seleccionar y formar mi equipo de trabajo

Objetivo

Identificar métodos y estrategias de trabajo de la organización moderna y la capacidad de motivar y generar sinergias comunitarias para trabajo en equipo.

▪ Lección 4. Aprenda a identificar las necesidades de sus usuarios: Técnicas de gestión.

Enseñar a producir, promover y distribuir los productos o servicios bibliotecarios que satisfagan las expectativas de los usuarios potenciales.

▪ Lección 5. ¿Cómo saber si el servicio de su biblioteca es de calidad y qué indicadores debe mejorar?

Normas de calidad ISO 9000 e indicadores operacionales

Objetivo

Reconocer que la calidad en la prestación de los servicios bibliotecarios se puede medir conceptualizando acerca de cada indicador de gestión.

Introducción al módulo

Considerando los resultados de nuestras encuestas, así como las conclusiones de los estudios revisados en el capítulo Antecedentes, podemos concluir que una de las mayores falencias de los bibliotecarios considerados es la falta de información sobre los usuarios lo cual afecta la gestión bibliotecaria.

La orientación al usuario de la biblioteca

Una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua los espacios de la biblioteca, la colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos a las necesidades de los usuarios. Un buen servicio requiere unas
tareas técnicas realizadas con calidad, pero éstas no deben copar la inversión y el tiempo laboral en perjuicio de los servicios.

Los objetivos son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento a las colecciones, reducir el tiempo de localización y acceso a la información, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo; la orientación a los usuarios consiste también en flexibilizar las estructuras en función de la realidad sectorial e individual de sus posibles "clientes", posibilitando la adaptación de normas de acceso, colecciones u horarios a sus distintos sectores de demanda.

**Los usuarios**

Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debemos conocer qué necesidades de información tienen éstos incluyendo aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través sus valoraciones.

Una manera de categorizar las distintas necesidades de los usuarios es establecer tipologías de éstos en función de distintos criterios, que nos vayan dando distintos perfiles de cada uno de ellos, de manera que vayamos orientado los servicios a esos perfiles. Algunos criterios para categorizar a los usuarios serían:

- **Potenciales-reales:** Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Sin embargo, los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca. Es necesario extrapolar las conclusiones al conjunto de una comunidad teórica de usuarios, si solamente hemos obtenido información de usuarios reales, cuyas opiniones y demandas no representarán al conjunto.

- **Presenciales-virtuales:** La biblioteca digital, la presencia de la biblioteca en
Internet la hace accesible de modo remoto, tanto a los usuarios para los que específicamente están destinadas, como a otros. Habrá que establecer a qué usuarios no presenciales atendemos y qué servicios les prestamos.

• Por el tipo de biblioteca se puede también diferenciar:

En las públicas, son todos los ciudadanos, y se suelen diferenciar por edades: infantiles, juveniles, mayores, colectivos con necesidades específicas.

En las especializadas las necesidades de los usuarios son más homogéneas y determinables (revistas, congresos y cursos sobre la especialidad...)

En las bibliotecas de instituciones educativas: por el nivel de estudios y la condición de docente o estudiante.

• También se puede anticipar necesidades diferentes por sus categorías profesionales o por criterios sociológicos: Los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, exhaustividad; los técnicos, pertinencia; los políticos y los administradores, precisión y actualidad; los profesores y divulgadores, los periodistas, obras de sintetización; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple.

Si nos referimos a una biblioteca pública, por ejemplo, y queremos hacer el perfil de los usuarios necesitamos informarnos de aspectos como los siguientes:

A. Personales-Educativos:

- Características personales (edad, sexo, profesión...)

- Educación (nivel de estudios, satisfacción con los estudios)

- Hábito lector y preferencias lectoras

- Conocimiento y uso de las bibliotecas. Actitudes, motivaciones y expectativas hacia la biblioteca

- Uso y relación con los servicios

- Valoración de necesidades de información y cultura

B. Entorno familiar:
- Tipo de familia y relaciones de convivencia familiar

- Características personales de los miembros de la unidad familiar (edad, sexo, profesión...)

- Trabajo (ocupación, categoría, situación laboral, satisfacción con el trabajo de los miembros)

- Ingresos económicos

- Integración en grupos sociales, políticos o religiosos

- Educación (nivel de estudios alcanzado, centro...)

- Tiempo libre (lugar y tiempo de vacaciones, prácticas y consumos de ocio, televisión...)

- Hábitos y preferencias lectoras

- Fomento de la lectura en la unidad familiar.

**Objetivos de los estudios de usuarios**

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido

- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.

- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.

- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

**Etapas del proceso de estudio de los usuarios**

- Identificar los objetivos del estudio o nuestras hipótesis

- Analizar qué información será necesario obtener

- Recopilar la información disponible, y diseñar un modelo de recogida de los datos de campo que requiramos

- Identificar la población objeto de estudio y seleccionar la muestra adecuada
- Planificar la recogida de datos, los aspectos temporales, burocráticos o materiales necesarios.

- Realizar un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas en la obtención de información.

- Obtener la información

- Analizar los resultados para realizar las conclusiones

- Elaborar un informe de investigación que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

**Fuentes para informarse sobre los usuarios**

- La obtención de la información sobre los usuarios de fuentes indirectas:

  Su función es ayudarnos al conocimiento de nuestra población: sus aspectos demográficos: edades, sexo, raza, etnias o flujos migratorios, nivel educativo y económico; características familiares, tasas de natalidad, mortalidad y desempleo, profesiones; las condiciones económicas: negocios, población por sectores, tendencias económicas, etc.; las condiciones sociales: instituciones educativas y culturales, clubes, sociedades, grupos religiosos, existencia de otros servicios informativos y educativos: otras bibliotecas cercanas, centros escolares y universitarios, educación a distancia, periódicos y revistas, librerías, emisoras de radio y televisión locales, etc.

  También se puede obtener información a través de los buzones de sugerencias y los tablones de anuncios o zonas de libre expresión. Incluso podemos aprovechar un recurso que puede parecer casi anecdótico, pero de alto valor para comprender la imagen social de la biblioteca en la sociedad: estudiar a los usuarios por cómo se reflejan en la ficción literaria y cinematográfica, y sus relaciones con bibliotecas y bibliotecarios.

- Obtención de información de fuentes directas:
En este caso es el propio usuario quien informa de sus requerimientos, a través de cuestionarios o entrevistas. Resulta fundamental, de partida, haber definido previamente qué uso vamos a darle a la información recogida, y evitar recoger más información de la que podremos analizar. Realizar encuestas sin experiencia y tiempo para su análisis supondrá la inutilidad del esfuerzo.

Decididos a obtener la información de nuestros propios usuarios, debemos, en primer lugar, identificar la población que va a ser objeto de estudio. Estudiar sólo a nuestros usuarios reales suele ser más fácil y preciso, pero se nos escaparán las razones de los que no usan la biblioteca, sus intereses, etc. En todo caso debemos determinar el alcance de nuestro estudio, para que la muestra de individuos de los que obtengamos los datos sea representativa.

Identificada la muestra, deberemos diseñar el cuestionario que nos permitirá informarnos. Aunque podemos adoptar un cuestionario propio en función de lo que queramos saber de nuestros usuarios, podemos y debemos considerar otros modelos previos, para evitar fallos, permitirnos comparaciones, etc.

Los cuestionarios pueden incluir preguntas abiertas, si las respuestas no se pueden tipificar previamente, o cerradas, cuando damos las respuestas posibles al usuario, que debe elegir entre ellas. El cuestionario debe ser, preferiblemente, estructurado, es decir, que las preguntas, ya sean abiertas o cerradas, se sucedan en un orden lógico.

Un cuestionario de usuarios sobre la comunidad atendida por una biblioteca pública, por ejemplo, debe contener preguntas que abarquen estos datos:

- Datos de Identificación: edad, sexo, profesión o actividad, distancia de la residencia a la biblioteca, nivel económico, etc., que se convertirán en variables a relacionar con las respuestas a las preguntas siguientes, y tratar de encontrar grupos o características comunes de uso a distintos usuarios.

- Datos de los usuarios: De su conocimiento y uso: cómo conocieron los servicios, desde cuándo, qué servicios usan -préstamo,
consulta, fotocopias, audiovisual..., con qué frecuencia y qué horarios, qué tipos de documentos usan -textos, ficción, revistas, periódicos, películas, obras de referencia, etc., cuáles son las motivaciones para usar la biblioteca, cómo valoran la colección, si utilizan los catálogos y con qué frecuencia encuentran lo que buscan en ellos y en la biblioteca, si consultan al personal, y si usan otras bibliotecas.

- Datos de los no usuarios: Razones de no usar: (falta de motivación, demasiada distancia, no tener la biblioteca lo que se necesita, la burocracia, el horario inadecuado, los fondos antiguos, la falta de tiempo, falta de divulgación, la falta de medios económicos; falta de medios para pagar el trasporte...) Medios para obtener la información que necesitan, en lugar de la biblioteca, forma de obtenerla.

- Datos sobre valoración y expectativas: cómo valoran los servicios, con qué atención y actitud son tratados, qué resultados obtiene en su búsquedas bibliográficas o en sus demandas de información, qué servicios desearían obtener, etc.

Para obtener respuesta a estos cuestionarios, hay varios procedimientos:

➢ Las Encuestas por correo, que es lo más fácil y barato, pero que consigue un bajo índice de respuesta. Es necesario formular claramente las preguntas, evitar que sea demasiado extenso y explicar claramente el objetivo. Debe hacerse un seguimiento para conseguir las respuestas, confirmando la recepción, recordando el plazo de respuesta, etc.
Los cuestionarios escritos de respuesta in situ. Para obtener respuesta de los usuarios de una biblioteca podemos pedirles que respondan un cuestionario entregándolo al azar a la entrada a la biblioteca.

Las Entrevistas personales. Alcanzan la mayor profundidad, y se asegura una alta tasa de respuestas, pero resulta cara en tiempo y personal, y es muy difícil con poblaciones grandes.

Los estudios de usuarios son difíciles metodológicamente. Los problemas más frecuentes de los estudios de usuarios son:

✓ Preguntas con alto grado de ambigüedad.
✓ Mala estructuración de las preguntas.
✓ Mala secuenciación de las preguntas.
✓ Inadecuada elección de muestras de población.
✓ Cuestionarios con excesivo número de ítems.
✓ Cuestionarios elaborados sin pruebas de validación-piloto
✓ Utilización errónea de escalas de medida.
✓ Errores en la codificación de las preguntas.

Debemos también diferenciar entre necesidades de información (lo que se experimenta como una carencia o lo que se requiere para el trabajo y la educación), los deseos de información (aquellas necesidades de información a las que incorporamos la voluntad de satisfacerlas), y demandas de información (el deseo que se concreta en una petición documental). Creemos que las actuaciones de la biblioteca van desde el intento de hacer conscientes las necesidades, mediante la formación, para que se conviertan en deseos, en fomentar la imagen de los servicios y la actitud hacia ver factible la atención de las necesidades, de modo que se deseen, y a facilitar que se concreten en demandas reales. Las demandas no suelen corresponderse o agotar las necesidades y los deseos de información.

• Si se quieren respuestas concretas las preguntas deben ser concretas.
• No deben hacerse preguntas que contengan potencialmente las respuestas.
• Las preguntas que admiten varias respuestas deben ser definidas cuidadosamente.

• El número de categorías de las respuestas es también muy importante. Raramente son necesarias más de 5 ó 7 categorías en preguntas de actitud o de opinión. Cuando sean necesarias más categorías, es preferible desglosar la pregunta en varias con menos categorías cada una.

• Las preguntas deben ser neutrales. No deben incorporar juicios, opiniones o valoraciones.

• El encuestado no debe esforzarse en recordar ante lo que conviene facilitar su memoria.

• El orden del cuestionario deberá ser lógico. Las preguntas deben hacerse por temas afines y en orden de dificultad creciente. Las preguntas más sencillas han de ir al principio del cuestionario.

• El orden de las preguntas no debe afectar a las respuestas.

• Los identificadores del encuestado deben ir al final del cuestionario.

• Se ha de explicitar el recorrido del cuestionario, que ha de depender del tipo preguntas, de las respuestas a las preguntas, etc.; teniendo como finalidad indicar cuándo se deben efectuar las preguntas, en qué orden, y otra información semejante.

**La comunicación en las bibliotecas**

La comunicación con los usuarios de la biblioteca no tiene porqué ser siempre oral sino que la biblioteca debe establecer también la vía telefónica, escrita o telemática como cauces para recibir peticiones, sugerencias, críticas y prestar servicios.

El contacto oral-presencial es el idóneo, porque junto a la palabra hay recursos expresivos como el gesto, la mirada, el asentimiento, la postura, que favorecen la comunicación; hay interacción e inmediatez. Es fundamental la escucha comprensiva, no adelantarse. Y debe configurarse el espacio físico de modo que sea agradable. Los contactos de orientación deben darse cerca de la
entrada a la biblioteca, en un punto estratégico de fácil acceso y paso, y bien señalizada. Las peticiones de información más profundas, en lugares más apartados, en los que el usuario pueda explicarse en privado, sentado. Debemos evitar la formación de colas, o en su caso, organizarlas.

En otras ocasiones la comunicación es escrita. A veces los usuarios nos remiten consultas por escrito, o una solicitud de búsqueda, por no poder desplazarse. Ello puede llegar por correo postal o electrónico, y cada vez más incluso pueden utilizarse vías como las listas de distribución o el chat como vía de intercambio, discusión, formación de usuarios o difusión de información a nuestros usuarios. En todo caso, en estas comunicaciones debemos utilizar en cada caso el nivel de exactitud propia de una biblioteca: cuando la situación lo requiera, debemos concretar la petición, asignar su respuesta al personal adecuado, y responder de modo claro y conciso a lo planteado, que se enuncia previamente. Debemos fundamentar las respuestas en las normas de la biblioteca y adjuntar la documentación precisa.

La biblioteca también se comunica con sus usuarios de modo telefónico. En el teléfono debemos identificar el servicio y la persona, escuchar el mensaje sin adelantarnos, y asegurarnos de conseguir toda la información necesaria del usuario para responderle. Al responder, podemos reformular la pregunta, lo que demuestra que hemos escuchando y entendido al hacer una síntesis de la demanda, y procuraremos dar una respuesta clara, concisa e inteligible. Debemos cerciorarnos de que se ha entendido lo que queríamos decir, y evitar las esperas del usuario. Si no podemos responder en el momento, o se requieren gestiones intermedias, deberíamos pedir el teléfono para contactar después.

9.1.4 Secuencia didáctica

9.1.1.1 Reconocimiento del módulo

Para motivar esta fase de reconocimiento se plantea un foro de debate titulado: *Cincuenta ideas para sorprender desde la biblioteca pública*. Utilizaremos una
pregunta activadora, ¿Qué ideas propones para mejorar el impacto de los servicios de la biblioteca en los usuarios de comunidad?, cada participante resume por escrito en Word los planteamientos en cuatro aspectos: tecnología, servicios, áreas de comunicación, actividades de lúdicas y de participación y envía para evaluación.

Luego del foro, los participantes leen el documento que desarrolla los contenidos de esta temática y realiza las siguientes actividades:

- Elabora un mapa conceptual del texto leído.

- Describe de manera sintética cuatro (4) situaciones cotidianas que se presentan en su biblioteca relacionadas con los aspectos tratados.

9.1.4.1 Apropiación

En esta fase, el participante analiza las situaciones que describió en la fase anterior, analizando causas, consecuencias y alternativas de mejoramiento a las mismas mediante la elaboración de un texto escrito de dos (2) páginas en Word, el cual envía para evaluación.

Luego se plantea un foro con el objetivo de clasificar y priorizar las situaciones descritas y analizadas por todos los participantes.

9.1.4.2 Movilización de saberes

En esta fase, cada uno de los participantes analiza cada una de las siguientes situaciones problema, identificando las causas, los actores, las consecuencias y propone alternativas viables de solución o mejoramiento; redactando un texto de dos (2) páginas para cada situación.

• Un usuario protesta por la retirada de catálogos tradicionales en fichas y reclama su permanencia, pues se niega a usar los computadores aduciendo que no sabe manejarlos. Además sólo hay dos computadores que suelen estar ocupados y/o fuera de servicio.
• Unos usuarios están en una biblioteca comunitaria usando el único computador con acceso a Internet para enviar y recibir mensajes particulares. El bibliotecario finalmente los deja, pero llegan otros usuarios quienes les reclaman el uso adecuado de los recursos lo que genera un conflicto molestando a los demás usuarios.

• Un usuario que está estudiando en una biblioteca comunitaria protesta por el ruido que están haciendo los usuarios que están utilizando los computadores al teclear. ¿Qué hace el bibliotecario? Otros lectores están hablando en voz baja en la biblioteca, y otros usuarios los mandan callar.

• Varios usuarios lectores solicitan a la misma vez un libro, pues lo han aconsejado para un trabajo obligatorio del colegio. La biblioteca tiene tres ejemplares de esta obra, que siempre están prestados, por lo que los usuarios inician una protesta que afecta a los demás usuarios.

• Un lector acude al bibliotecario a que le diga en qué libro está lo que tiene que copiar para hacer un trabajo que le han encargado en su colegio. Espera que el bibliotecario le encuentre un libro que se corresponda con el tema del trabajo.

Finalmente, el participante debe elaborar un estudio básico sobre uno o dos aspectos que considera claves para mejorar y/o solucionar una de las situaciones problema, relacionada con el tema de estudio de usuarios, descrita en la primera actividad. Este trabajo debe ser escrito y relacionar los siguientes aspectos: ¿Qué etapas deben seguirse para un estudio de usuarios?, ¿Qué preguntas debe contener un estudio de usuarios para conocer necesidades de información?, ¿Y para conocer la valoración y uso actual de los servicios?, ¿Qué variables principales inciden en el uso de las bibliotecas?, ¿La biblioteca ha realizado algún estudio al respecto o posee alguna clase de información al respecto?. 
9.2 Módulo gestión de proyectos

Unidad. Diseño y elaboración de un proyecto para participar en convocatorias de apoyo a las bibliotecas comunitarias.

9.2.1 Competencias a desarrollar

- Diseñar y aplicar un diagnóstico cultural de una manera sistemática para la generación de información que sirva como sustento para el diseño de un proyecto cultural.

- Diseñar un proyecto cultural que considere estrategias de intervención acordes a un diagnóstico cultural integrando requerimientos conceptuales, metodológicos, técnicos, normativos y financieros.

9.2.2 Objetivos del módulo

Al finalizar el participante será capaz de conceptualizar, diseñar y elaborar un proyecto para participar en una convocatoria de apoyo a la gestión de su biblioteca, que atienda las necesidades y problemáticas de los usuarios de su biblioteca comunitaria.

9.2.3 Contenidos Módulo 2. Gestión de Proyectos

Objetivo del módulo

Identificar las estrategias, herramientas y técnicas que permiten proponer, solucionar e innovar al momento de dirigir, proponer o crear un proyecto

Lección 1. Aprenda a generar ideas de proyecto: mirar, observar y dialogar con la comunidad

Objetivo

Aprender a elaborar diagnósticos utilizando el método de observación etnográfico para identificar las necesidades no satisfechas, parcialmente satisfechas, características sociales y culturales de la población.

Lección 2. ¿Necesita inversión? Aprenda Cómo presentar propuestas que atraigan ayuda económica a la biblioteca: Inversión, ejecución o implementación
Objetivo

Aprender a crear propuestas que argumentan la necesidad de movilizar recursos humanos, financieros y físicos para garantizar los espacios físicos y tecnológicos que tendrá la biblioteca.

Lección 3. Aprenda a utilizar su imaginación para Innovar involucrando los aspectos culturales de su comunidad

Objetivo

Identificar las fases de la innovación y la capacidad de imaginar mensajes de transformación en la estructura mental de la comunidad desde puestas en marcha de programas y proyectos culturales

Lección 4. Descubra la forma diferente de ser un líder bibliotecario utilizando la lúdica social

Objetivo

Aprender las características y estrategias del liderazgo y las técnicas de creación de actividades lúdicas donde los protagonistas son los libros y la comunidad.

Lección 5. ¿Cómo parir propuestas efectivas que involucren a toda la comunidad? Sea un gestor cultural

Aprender a diseñar estrategias de participación ciudadana reconociendo las técnicas para difundir acciones culturales operando, dirigiendo y monitoreando la puesta en marcha de las acciones y actividades materializadas en productos de creación humana.

De la misma manera, el insumo teórico de refuerzo es la lectura constante para los participantes siguiendo los lineamientos pedagógicos y didácticos de la EAV, hemos adaptado el siguiente texto de 10 páginas a partir de un capítulo del libro de Gómez (2002). La adaptación tiene que ver con la extensión del texto, la
adecuación del lenguaje a los usuarios a quienes se dirige, resumen pertinente de los principales temas.

Con el ánimo de preservar el respeto por los derechos de autor, transcribimos este texto a manera de ilustración de las características que debe tener el material de lectura en un programa de formación virtual, aclarando que durante la implementación del curso se remitirá a los participantes a la consulta del original mediante un link.

Para el desarrollo de esta unidad se proponen los contenidos disponibles en los siguientes enlaces:

- http://atalayagestioncultural.es/capitulo/diseno-integral-proyectos-culturales

9.2.4 Secuencia didáctica

9.2.4.1 Reconocimiento del módulo

Las actividades propuestas para esta sección tienen que ver con el diagnóstico y priorización de necesidades, fortalezas y debilidades de la biblioteca comunitaria.

Los participantes deben leer el texto sobre Análisis DOFA y luego elaborar una matriz DOFA sobre el estado de la biblioteca en la que trabajan, priorizando las necesidades más urgentes elaborando un documento Word el cual deben enviar para su lectura en grupo y evaluación.

Luego participan en un foro de debate socializando los resultados encontrados.
También deben participar en las mesas de ayuda académica y técnica para formular inquietudes y resolver dificultades en la realización de estas acciones.

9.2.4.2 Apropiación

En esta fase, los participantes deben leer y discutir, en foro de debate, los materiales que tratan sobre los principales conceptos sobre el diseño y elaboración de proyectos culturales. Cada participante debe elaborar un mapa conceptual sobre los aspectos más importantes de esta temática y enviarlo para su corrección y evaluación.

Mediante el foro de debate los participantes socializarán sus experiencias en la gestión de proyectos culturales.

Con base en los resultados de las actividades de la fase anterior, los participantes identificarán, en el material sobre convocatorias de apoyo a las BC, las posibles líneas de apoyo en las que pueden participar.

9.2.4.3 Movilización de saberes

Cada participante escogerá una convocatoria y una línea de apoyo específicas teniendo en cuenta la priorización de sus necesidades. Con base en esto, formulará un proyecto que busque solucionar una problemática sentida cumpliendo con los requisitos exigidos en la convocatoria.

Debe elaborarlo por escrito y enviarlo para su retroalimentación y evaluación.
10 CONCLUSIONES

Como resultado de la presente investigación que se llevó a cabo, se plantearon los módulos de formación en Administración Bibliotecaria y en Gestión de Proyectos, con el objeto de capacitar a los bibliotecarios comunitarios de las localidades de Suba y Puente Aranda pertenecientes a la ciudad de Bogotá.

El presente estudio arrojó los perfiles de los bibliotecarios comunitarios de las localidades mencionadas, a su vez que se detectaron las necesidades en formación y capacitación en los temas expuestos y también la metodología indicada para subsanar estas falencias, que para este caso se eligió la formación virtual a través de la plataforma Moodle.

Los consecuentes resultados, permiten subsanar falencias en conocimientos básicos en Bibliotecología y Gestión de proyectos, pues en su mayoría son personas voluntarias en su comunidad (amas de casa, voluntarios, líderes comunitarios y en contados casos profesionales en otras áreas del conocimiento), por tal motivo aunque su función es reconocida en la comunidad y no reciben ningún tipo de remuneración económica ni otro tipo de ayudas, estas personas tratan de hacer una buena labor con los pocos conocimientos empíricos que poseen en su gran mayoría en el área de bibliotecología, y con estos ofrecen a sus comunidades un servicio con los pocos recursos con los que cuentan.

Al formular la presente propuesta de Formación Virtual para bibliotecarios comunitarios, se pretende dejar un antecedente para futuros proyectos de investigación en los temas de Administración bibliotecaria y gestión de Proyectos. De la misma manera, que en el desarrollo de estrategias de emprendimiento e innovación y gestión cultural.
Así mismo la propuesta pretende desarrollar la capacidad de autogestión del aprendizaje en cada bibliotecario, al momento de implementarla en la realidad una de las metas de los módulos de formación es la consecuente toma de conciencia para realizar búsqueda de material y temas de lectura que se adapten a la solución de necesidades en el contexto particular de cada comunidad.

La propuesta genera conciencia, no solo, entre las personas a las cuales se dirigen los módulos de formación, sino también en las entidades privadas, públicas y estatales acerca de la responsabilidad social frente a la evidente necesidad de capacitar y formar a los bibliotecólogos de las bibliotecas comunitarias responsables de crear capital social y cultural.

Por último se obtiene la apropiación del modelo pedagógico de autogestión del conocimiento, propuesto desde la propuesta, permite formar bibliotecarios capaces de buscar soluciones que evidencian el resultado del aprendizaje alcanzado y la toma de conciencia del poder que posee el sujeto como protagonista de su autoaprendizaje.

**Recomendaciones**

➢ Después de analizar los resultados una vez aplicados los instrumentos de recolección de información y posteriormente la elaboración de la propuesta de formación; se evidenció que es muy necesario ampliar y promover nuevos programas de formación para los bibliotecarios comunitarios, siendo que ellos son parte primordial en el quehacer de las bibliotecas comunitarias de la ciudad, en el sentido que articulan el trabajo social con la gestión cultural, por tal motivo su formación en el área de la bibliotecología es de gran ayuda para el desarrollo personal que posteriormente se verá reflejado en el servicio que prestan a su comunidad.

➢ formación virtual es una buena alternativa en el proceso de educación de personas que poseen dificultades de diversa índole, puesto que la formación virtual a través de herramientas tecnológicas puedan llegar a manos de más personas, en ese sentido se recomienda que se generen
más iniciativas de este tipo de propuestas, que es uno de los principios de la bibliotecología en torno al acceso y uso de la información sin ninguna limitación por medio de plataformas de educación como MOODLE, que permite tener una aula de clases virtual con diferentes actividades para desarrollar por el estudiante.

➢ Por último este tipo de propuestas pretende eliminar la barrera de las comunicaciones y el temor por la utilización de nuevas tecnologías como Internet, ya que genera en el público al cual se dirige la formación un interés en el proceso que está llevando a cabo, es por esto que los programas de formación virtual deben tener dentro de sus contenidos y actividades elementos didácticos que llamen la atención de los estudiantes que faciliten el aprendizaje permanente, la construcción de saberes y de personas autónomas, que sean críticas frente a los contenidos que se proponen en este tipo de propuestas, además de contribuir a difundir este tipo de iniciativas a sus comunidades y sobre todo a las demás personas que realicen el papel de bibliotecario comunitario o de gestor cultural en las comunidades para las cuales dedican su tiempo y su labor.
11 BIBLIOGRAFÍA


● TAMAYO, Mario. (s. f.) La investigación científica [en línea].
de-la-Investigacion-Cientifica.

psicoeeducativa. Santiago: PUC.

de http://www.fundaciongsr.es/doc.htm

   Recuperado de http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

● Unesco (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio
de bibliotecas públicas. Fiabbb-Unesco.

● Universidad Pontificia Bolivariana / Grupo de Investigación Escuela de
   Educación y Pedagogía. (2006) EAV- Un modelo para la educación en
   ambientes virtuales. Medellín: U.P.B.
ANEXOS

ADMINISTRACION DE BIBLIOTECAS

MANUAL DEL

 PROCESOS TECNICOS
 - CATALOGACION
 - CLASIFICACION
 - SOFTWARE PARA BIBLIOTECAS

 DESARROLLO DE COLECCIONES
 - ESTUDIO DE USUARIOS
 - BIBLIOMETRIA

 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
 - CONSULTA
 - PRESTAMO
 - REFERENCIA
 - EXTENSIÒN BIBLIOTECARIA
 - PROMOCION DE LECTURA
 - TICS
Se denomina **proceso técnico**: “al conjunto de procedimientos sistematizados que, organizados en el tiempo por fases o etapas sucesivas, deben aplicarse para la obtención de un resultado determinado.”

---

**Módulo de Procesos Técnicos**

Los procesos técnicos de una biblioteca, son de vital importancia para poder tener un registro del acervo documental existente de la biblioteca y por tanto poder llevar con mayor eficiencia una gestión bibliotecaria en todos los aspectos que conlleva el ser, el quehacer y el deber ser de una biblioteca, es por esto que deben automatizarse a través de un Sistema de Información y Gestión de Bibliotecas (SIGB), el cual permite catalogar y clasificar el material bibliográfico en sus diferentes soportes: monografías, publicaciones seriadas, partituras, material tridimensional, conjuntos, fotografías, mapas, Cd-Rom, DVD, documentos electrónicos, entre otros soportes; además debe permitir el intercambio de información, la gestión bibliotecaria y la prestación de servicios. Durante el proceso de análisis de la información, se deben seguir los siguientes pasos y elementos:

✓ **Descripción bibliográfica.**

---

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA Ó CATALOGACIÓN

Magán, define la Descripción Bibliográfica como: “el proceso técnico por el cual se describe de forma normalizada un documento, con vistas a su identificación bibliográfica. Ello supone la descripción de los datos que identificaran el título del documento, su autoría y la edición respecto a otras (descripción de la editorial, la edición, así como la descripción física del documento)”

La Descripción Bibliográfica ó Catalogación tiene por objetivo el control y la recuperación de los documentos, a través de diferentes puntos de acceso. Estos puntos los identificamos en el documento en cualquiera sea su soporte físico, estos elementos son: autor, título, edición, editorial, lugar de publicación, año de publicación, número de páginas, y otros elementos que nos ayuden a describir e identificar el material bibliográfico que se está describiendo.

Cabe anotar que la Catalogación Bibliográfica está basada en normas para su aplicación que se conocen como las ISBD (International Standard Bibliographic Description), las cuales indican la forma en que se debe llenar el registro bibliográfico, definiendo el orden de los campos, el contenido de estos, la puntuación y el alcance de los mismos.

Igualmente la ISBD proporciona las reglas para la descripción de todos los tipos de materiales bibliográficos según sea su soporte físico, dándoles uniformidad en la descripción. Esta uniformidad también permite la actualización de la norma de forma universal para todas las unidades de información, para que los bibliotecólogos y bibliotecarios consigan hablar un mismo idioma de acuerdo a los requisitos de información establecidos en FRBR.

¿Qué son los FRBR? (Requerimientos Funcionales para los Registros Bibliográficos), estos son definidos como un modelo conceptual del universo bibliográfico y del mundo bibliotecario, fue creado por la IFLA (Federación...
Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones) y su función es la de normalizar la descripción de entidades, relaciones y atributos (es decir, metadatos).

Las ISBD permiten la implementación de normas catalográficas, como las Reglas Anglo Americanas de Catalogación (AACR Anglo-American Cataloguing Rules), las cuales son el instrumento de normalización que recopila los fundamentos de la catalogación, estas reglas han permitido la elaboración de los catálogos bibliográficos (OPACS) que son las herramientas principales para la búsqueda, recuperación y el acceso a los acervos documentales de que dispones una biblioteca u otra unidad de información, ahora bien al igual que las ISBD, las AACR están siendo modificadas y transformadas en las RDA (Resources, Description, and Access, Recursos, Descripción y Acceso), que lo que busca es actualizar para estar a la par de la evolución de la información y los recursos bibliográficos de que dispone la biblioteca en sus nuevos formatos.

La Descripción Bibliográfica se divide en secciones mayores que comprenden ciertos elementos que pertenecen a una categoría particular o un grupo de categorías, las cuales se les llama áreas.

Las áreas que se dividen de la siguiente forma:

➢ **Área de título y mención de responsabilidad**, en esta área encontramos: el título propiamente dicho, que es el nombre distintivo de toda publicación y se encuentra ubicado en la portada de la publicación (no se toma el título que se encuentra en la cubierta), y en algunas publicaciones contienen el subtítulo que es una palabra o frase que sigue al título, y que tiene por objetivo explicar y clarificar el alcance del contenido de la publicación.

Seguido del título se hace la mención de la responsabilidad, que es el nombre de la persona o entidad creadora del contenido intelectual del documento e indica el grado de responsabilidad en la realización ó creación del mismo.
➢ Área de edición, la edición hace referencia al número de modificaciones, actualizaciones y/o reimpresiones de un libro u otro material publicado esto quiere decir que existen diferencias entre una edición a otra, ya que ha sido sometida a revisiones, correcciones o adiciones.

➢ Área de publicación y distribución, allí se consignan el lugar ó localidad geográfica de origen y elaboración de la obra, también se nombra la casa editorial o responsable de la edición, publicación y elaboración de la obra y por último se detalla la fecha de publicación o impresión.

➢ Área de descripción física, en esta área se describe físicamente la obra o publicación, en esta se encuentran datos como el número de las páginas ó volúmenes que conforman la obra, si contiene material ilustrativo (ilustraciones, fotos, mapas, láminas, etc), el tamaño de la obra (se mide en centímetros) y si contiene algún material acompañante la publicación, si hay alguno.

➢ Área de serie, se denomina serie al grupo de monografías u obras que se publican sucesivamente y que están relacionadas unas con otras por un título colectivo, por lo general vienen acompañadas de un número consecutivo que identifica cada obra.

Las series por lo general son publicadas por la misma casa editorial y bajo el mismo formato impreso ó de distribución al público.

➢ Área de notas, allí se describen elementos pertenecientes a la obra y que no forman parte regular de las demás áreas de descripción bibliográfica, esta área se registra de acuerdo a las normas y políticas internas de la biblioteca ó unidad de información; sin embargo hay notas que son de obligatoriedad dependiendo del tipo de obra y/o material que
se está describiendo como por ejemplo: el resumen, el título original de la obra, los idiomas en que viene la obra, la forma de adquisición (compra, canje y donación) entre otros datos relevantes. Estas notas lo que buscan es describir cualquier característica distintiva ó especial de la publicación u obra bien sea de forma general o particular.

➢ **Área de número normalizado**, es la asignación del ISBN (Internacional Standard Book Number), el cual es un sistema internacional de numeración para publicaciones que lo que hace es identificar la publicación o la obra de manera única e individual de forma universal, el ISBN permite identificar y recuperar el documento en cualquier parte del mundo, es similar a una cédula de ciudadanía por decir un ejemplo es única e irrepetible para cada individuo en este caso para la obra o publicación.

Igualmente el ISBN "tipo-libro" lo que ayuda es a identificar cada título, impreso y/o digital, de acuerdo con su procedencia (región, país o área idiomática) y número del editor; está compuesto por trece números precedidos de la sigla ISBN.

En la Descripción bibliográfica además de tener en cuenta todos los lineamientos y elementos mencionados anteriormente, también hay que tener en cuenta que si se está trabajando en un catálogo automatizado llámesen (Koha, Janium, Simphony, OpenBiblio y/o cualquier otro Software Bibliográfico libre) se deben operar bajo el formato Marc 21, registro catalográfico legible por máquina que transforma estas áreas en una guía de “claves codificadas” con el fin de que un tipo particular de máquina pueda leer e interpretar los datos contenidos en un registro catalográfico para ser leído e interpretado por el personal bibliotecario en diferentes lugares del mundo.
Ejemplo de un registro bibliográfico:

020. Área del ISBN

9788420642468

100. Área de título y mención de responsabilidad

Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información / Jordi Borja y Manuel Castells.

250. Área de la Edición

4a ed.

260. Área de publicación y distribución

300. Área de descripción física

512 p.: il.; 23 cm.

490. Área de la Serie

Pensamiento; 12

500. Área de Notas

Nota general: subtítulo tomado de la cubierta

Nota bibliográfica: incluye bibliografía
CLASIFICACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Desde los orígenes de la humanidad el clasificar es una tendencia natural del ser humano. La clasificación surge como una respuesta al problema de la organización del conocimiento y la necesidad del hombre de sistematizar sus conocimientos y poderlos difundir al mundo exterior.

En la Antigüedad ya se podían encontrar distintas clasificaciones del conocimiento, una de ellas fue propuesta por Aristóteles para clasificar las ciencias; otras clasificaciones bibliográficas como las de la Biblioteca de Asurbanipal en Nínive ó la clasificación realizada por Calímaco el bibliotecario de la Biblioteca de Alejandría.

Cuando se habla de clasificar, se hace referencia a la acción mediante la cual agrupan una serie de elementos con similares características dentro de un mismo conjunto ó clase delimitado por estas características; en ese sentido, cuando se hace referencia a la clasificación bibliográfica su principal
La palabra clasificación posee dos significados:

- Es una acción mediante la cual se ubican los objetos de acuerdo con unas características distintivas en clases ó grupos relacionadas entre sí.
- Un sistema de clases, que normalmente se encuentra establecido a priori, dentro del cual se localizan los objetos.

La finalidad de la clasificación bibliográfica es la de ubicar los documentos dentro del sistema bibliográfico (Catálogo) y en la estantería física de acuerdo a su contenido, de tal forma que se pueden determinar los asientos bibliográficos de un punto de acceso que nos constituir el índice de las áreas que conforman las colecciones existentes en la biblioteca.

En conclusión el sistema de clasificación tiene una doble finalidad:

a. La primera es determinar el contenido de los documentos, para poder ubicarlos de acuerdo a un sistema de clases.

b. La segunda es hallar físicamente los documentos en los estantes de la biblioteca, según las clases establecidas previamente. Pero lo más importante de la clasificación ya no es facilitar al usuario un documento determinado, lo realmente importante es su contenido, la información que posee.
CONCEPTO DE CLASIFICACIÓN

Como se mencionó anteriormente, clasificar es agrupar los materiales de acuerdo a su contenido con el fin de facilitar su búsqueda y recuperación.

La clasificación es una operación que permite al bibliotecario organizar los materiales bibliográficos que componen la biblioteca de acuerdo con el tema que éstos tratan en su contenido. Al momento de clasificar se pueden utilizar los siguientes instrumentos, que se agrupan en:

- Sistemas de clasificación.
- Listas de encabezamientos de materias.

La diferencia entre ambos radica en el lenguaje que cada uno de estos utiliza. Es decir que los Sistemas de Clasificación tienen un lenguaje simbólico (notación), las listas de encabezamiento emplean un lenguaje natural que se encuentra normalizado. Adicionalmente, los sistemas de clasificación son utilizados en las bibliotecas no solo para dar orden físico de los materiales bibliográficos, sino también para organizarlos de manera intelectual.

LOS SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN

Un Sistema de clasificación, según José Martínez de Sousa, “es el método que la biblioteca adopta para la disposición de su material bibliográfico.

Esto implica de antemano un lenguaje elaborado que evita la multiplicidad de sentidos de las palabras. Este lenguaje se nos presenta de una lista o índice diccionario al cual debemos acudir para buscar los signos o términos que correspondan a los temas de un documento en concreto. Y esto es lo que denominamos clasificación o indización.
Los sistemas de clasificación constan de tres elementos:

- **El esquema**, nos proporciona una secuencia sistemática de los conocimientos que organiza dicho sistema de clasificación. Se estructura en tablas principales, tablas auxiliares e índices.
- **La notación**, un sistema de símbolos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que nos permiten mecanizar el orden del sistema.
- **El índice alfabético**, es la clave que nos permite localizar en el esquema un tema dado nos facilita la búsqueda de las notaciones.°

Un sistema de clasificación tiene por ventaja que nos permite agrupar en la biblioteca los libros de acuerdo con su especialidad ó temática. Lo cual hace que cada libro se encuentre dentro de su campo correspondiente, tanto en el catálogo sistemático como en la estantería. Algunas de las principales características que debe reunir un sistema de clasificación para que este asegure un alto nivel de relevancia, pertinencia y precisión en la búsqueda y recuperación de información, son las siguientes:

A. **Sistemático**, es decir que debe partir de lo general a lo particular.
B. **Exhaustivo**, es decir que debe abarcar por completo el campo de cada una de las materias.

---

36 En línea:
C. **Detallado**, es decir que debe poder expresar las ideas en todos sus grados y en todas sus generalidades.

D. **Multidimensional**, es decir que permite la combinación de ideas y su clasificación desde diferentes puntos de vista.

E. **Lógico**, es decir que debe responder a la mecánica del pensamiento formal y con correspondiente sentido al cual responde.

F. **Conciso**, es decir que sea claro y preciso, además de ser explícito.

G. **Sencillo**, es decir que sea una notación fácil de escribir y recordar, que sirva a la vez como símbolo y como signatura topográfica.

H. **Expansivo y flexible**, es decir que capaz de incorporar nuevos elementos de acuerdo a las necesidades y exigencias del usuario.

I. **Que posea elementos complementarios**, tales como tablas y/o índices alfabéticos por palabras específicas para facilitar su uso.

J. **Abierto**, es decir que pueda crecer ó modificarse para adaptarse a la dinámica del conocimiento.

K. **Que pueda ser utilizado en sistemas bibliográficos informatizados**. En el mundo de hoy en día es imprescindible esta posibilidad de automatización.

L. **Adaptable**, es decir que sea capaz de ofrecer varias soluciones o alternativas, así como la posibilidad de ser usado para clasificar materias especializadas y complejas dadas la interdisciplinariedad de la ciencia.

M. **Con un sistema de notación en el que los signos sean**: breves, simples, expresivos, mnemotécnicos.

N. **Sometido a revisiones periódicas**, es decir que su arquitectura pueda ser analizada para futuros ajustes.
DIVISIÓN DE LAS CLASIFICACIONES

CLASIFICACIONES DE ESTRUCTURA JERÁRQUICA

1. CLASIFICACIÓNENCICLOPÉDICAS

Son clasificaciones universales que buscan abarcar todas las disciplinas o áreas del conocimiento. Estos tipos de clasificación son las que más adoptan las bibliotecas y esto constituye una de sus grandes ventajas, ya que facilitan en mayor medida la comunicación interbibliotecaria, algo que es fundamental en nuestros días, dado que teniendo en cuenta la gran cantidad de información y publicaciones que se generan actualmente en el mundo.

CLASIFICACIÓN DE BRUNET

“Fué creada en 1810 por el bibliógrafo francés Jacques-Charles Brunet; tuvo una gran aceptación en Europa durante el siglo XIX, es la más corriente en las bibliotecas francesas, especialmente para clasificar fondos antiguos y muertos, y muy aplicada a las colecciones de los siglos XVIII Y XIX. Es un sistema lógico, claramente influido por el sistema filosófico de Francis Bacon. Parte de un fondo concreto y básico de libros de la época de ahí que los cinco grupos o clases en que se divide el saber sean los siguientes: A = Teología; B = Jurisprudencia ; C = Ciencias y artes ; D = Literatura ; E = Historia.”

THE LIBRARY OF CONGRESS CLASSIFICATION (LCC)

“Es el método de clasificación del material bibliográfico que utiliza la Biblioteca del Congreso de Washington desde 1904. Tiene su origen en la clasificación

---

37 En línea:
expansiva de Curtter, bibliotecario del Ateneo de Boston, en la cual cada letra se expandía por la adición de nuevas letras. Posteriormente Hanson la adoptó haciendo que cada letra mayúscula se expandiese por medio de números, creando así un sistema alfanumérico de notación. Cuando en 1900 se traslada la biblioteca a su nuevo edificio, Robert Putman decidió adoptar este sistema para ordenar los fondos. Su gran ventaja reside en que la notación puede constituir sin retoque la signatura topográfica, lo que facilita enormemente la colocación de los libros. Su principal característica es un método de construcción: divide todo el conocimiento en una serie de clases principales que se desarrollan y subdividen de forma aislada e independiente de las demás. La notación es mixta de letras y cifras. Las grandes clases se designan con 21 letras mayúsculas simples o combinadas que forman el esquema principal. Es una clasificación con un orden arbitrario e ilógico, lo que hace difícil su manejo.”

CLASIFICACIÓN DECIMAL DE DEWEY

“Nace en 1876 cuando Melvil Dewey la publica anónimamente en un pequeño folleto de 44 páginas. Hoy abarca tres volúmenes con más de 3.000 páginas. Supuso el nacimiento de la clasificación bibliotecaria y bibliográfica moderna y es el sistema más expandido, ya sea en su forma integral o en versiones abreviadas y adaptadas. Sus principales características son las siguientes:

* Base decimal, se divide todo el saber en diez grandes clases; estas diez clases principales se dividen a su vez en otras diez divisiones, éstas en diez secciones y así sucesivamente.

* Principio de disciplina, la clasificación no está ordenada por materias, sino por disciplinas o campos del saber.
* Principio de jerarquía, en la notación toda subdivisión tiene una cifra más que la materia de la que parte y que todo concepto es subdivisión de otro principal.

* Va de lo general a lo particular.

Este sistema de clasificación tiene grandes ventajas: es una clasificación enumerativa y muy práctica y fácil de usar y su esquema es revisado continuamente, aunque sin introducir cambios grandes o muy drásticos."^39

CLASIFICACIÓN BIBLIOGRÁFICA PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS

"Esta clasificación nace en 1959 cuando los responsables de la cultura de la URSS convierten el sistema de clasificación que se utilizaba en la Biblioteca de Lenin, basado en el marxismo-leninismo, en la clasificación soviética bibliotecario-bibliográfica. Nace con un marcado cariz ideológico. Su publicación comenzó en 1960 y se extendió por todo el mundo socialista en
bibliotecas de carácter general. Su estructura está relacionada con su marcado carácter ideológico. Su notación utiliza las 28 letras del alfabeto cirílico para las clases principales y las cifras árabes para las posteriores especificaciones. ³³

LA CLASIFICACIÓN BLISS. BC

“Es un sistema de clasificación bibliográfica creado en 1935 por el bibliotecario Henry Evelyn Bliss, aunque no aparece como un sistema completo hasta 1940-53. Es un sistema muy útil y ha sido adoptado en muchas bibliotecas universitarias, especialmente en las de la Commonwealth, porque satisface tanto el punto de vista científico como el práctico o pedagógico. Su esquema se basa en las relaciones fijas entre las diversas materias. Se va desplegando en un gran campo de disciplinas. Las clases se indican con letras mayúsculas de la A a la Y, y las notaciones de forma y los auxiliares, con números. Tiene una notación alfanumérica y muy abreviada que permite colocaciones alternativas para materias que pueden estar en más de un lugar. Tiene tres clases de tablas auxiliares: las que pueden usarse con todas las entradas, las de carácter histórico y filológico y las especiales. Es un sistema muy claro que divide cada disciplina desde cuatro puntos de vista: filosófico, teórico, histórico, práctico.” ⁴¹

2. CLASIFICACIONES FACETADAS

Son sistemas de clasificación cuya técnica de elaboración permite construir clasificaciones especializadas bastante complejas. Estas lo que hace es descomponer un área científica o disciplina en sus facetas o puntos de vista fundamentales. Estas parten de una tabla de materias, cada una de las cuales es analizada desde diversos puntos de vista.

³³ Ibíd.
CLASIFICACIÓN COLONADA DE RANGANATHAN (CC)

“Es un sistema creado por el director de la biblioteca de la Universidad de Delhi, el bibliotecario hindú S.R. Ranganathan, en 1933. Imagen Supuso una ruptura con todos los demás sistemas de clasificación y dio origen a las clasificaciones por facetas. Se llama colonada por el papel que desempeña el colon o los ‘.’ como signo de relación. Es un sistema sintético, ya que descompone la materia en sus elementos constituyentes. Rompe con los sistemas tradicionales. El clasificador ya no busca en las tablas el signo que corresponde al documento, lo que busca son los elementos con los cuales, y siguiendo unas reglas ya establecidas, construye la notación de ese documento en el mismo momento de la clasificación. Este sistema está formado por los siguientes elementos:

- Las tablas de materias básicas: estas a su vez pueden ser: principales (son las disciplinas o campos del saber tradicionales y los que han ido surgiendo a lo largo del tiempo) y no principales (creadas convencionalmente) o Materias compuestas, se forman al aplicar a la materia principal una o varias características especiales.
- Los aislados, son las características que pueden aplicarse a una materia principal; son infinitos pero en las bibliotecas pueden reducirse a cinco colocados en este orden: Personalidad = P ; Materia = M ; Energía = E ; Espacio = E ; Tiempo = T o Recursos o subdivisiones comunes, sustituyen a veces a las facetas. Los hay de forma, lengua, geográficos, cronológicos, alfabéticos y de clásicos indios.

La notación es mixta: cifras árabes para las facetas, mayúsculas para el tiempo y otros signos que indican la relación entre los elementos. Son notaciones largas y muy complejas.”
3. LA CLASIFICACIÓN DECIMAL UNIVERSAL (CDU)

"Es el sistema oficial de clasificación de las bibliotecas públicas españolas dependientes del Estado desde 1939. La CDU nace en 1895 en el Instituto Internacional de Bibliografía de Bruselas, que en 1937 se convertirá en la Federación Internacional de Documentación (FID), cuando Paul Otlet y Henry La Fontaine deciden aplicar su clasificación como base para el índice de materias que iban a utilizar. Se habían propuesto hacer una bibliografía universal, tanto de libros como de artículos de publicaciones periódicas. Las consecuencias de este esfuerzo fueron: el nacimiento de la ciencia de la información y la creación de un sistema de clasificación capaz de organizar no sólo los libros de una biblioteca, sino todo el conjunto de documentos susceptibles de ser almacenados. España entra en la FID en 1950, pero la

Imagen tomada de
http://www.nosolousabilidad.com/articulos/clas_facetadas1.htm

[Consulta 14 – Jun – 2015].

CDU se había adoptado anteriormente con la entrada en vigor de la Orden Ministerial del 29 de junio de 1939.\textsuperscript{43}

“CARACTERÍSTICAS DE LA CDU, algunas de sus características son comunes a la Clasificación Decimal Dewey:

✓ Universal, porque abarca todo el conocimiento humano, puede usarse en todas las ramas del trabajo de la información, su notación supera las barreras del lenguaje, su vocabulario permite una rápida puesta al día, parte de la misma pueden usarse como códigos independientes.
✓ Jerárquica, cada subdivisión puede a su vez subdividirse en sus componentes lógicos.
✓ Decimal, sus notaciones se construyen con las diez cifras del sistema decimal
✓ Sistema unitario, trata de lograr un equilibrio entre las distintas materias.

Además de estas características comunes con la DDC, la CDU tiene otras que le son propias:

- Multidimensionalidad, permite dividir una misma materia de más de un modo al mismo tiempo.

- Es una clasificación de punto de vista o por aspectos, podemos hallarlo en distintos lugares de la CDU.
- Susceptible de aumento indefinido, un número determinado puede ser subdividido indefinidamente.

\textsuperscript{43} En línea:
Es una clasificación sintética, puede aplicarse a materias complejas y permite la especificación de conceptos en combinación sin necesidad de depender de los autores de la clasificación para proceder la necesidad de tal combinación.

Continuidad, ha ido modificándose y ampliándose, pero respetando y conservando siempre la base original.

**ESTRUCTURA DE LA CDU, está estructurada en cuatro partes básicas:**

Una introducción doctrinal, en la que encontramos la teoría del sistema y las normas de uso

Las tablas de números auxiliares, como su nombre indica, son aquellos que pueden ser añadidos a los números principales y a otros números auxiliares. Pueden ser de dos tipos: comunes (son aquellos que califican o determinan un número principal, nos dan las subdivisiones de los aspectos comunes a todas las materias) y especiales (surgen ante la necesidad de lograr una estructuración más detallada de la materia en zonas concretas. Suelen aparecen inmediatamente bajo el número principal donde sean válidos).

Las tablas de números principales, a pesar de ser una clasificación decimal que sigue el sistema establecido por Dewey, en el que el saber humano se dividía en diez grandes grupos que a su vez podían ser subdivididos, el número diez no es sagrado en la CDU, de hecho las clases principales son nueve:
0. Generalidades. Ciencia y conocimiento. Organización, etc.

1. Filosofía. Psicología

2. Religión. Teología

3. Ciencias sociales. Estadística. Política, etc.

4. (Vacante)


6. Ciencias aplicadas. Medicina. Tecnología


El índice alfabético de las tablas con una doble utilidad: contribuye a unir los temas en una sola entrada, permite orientar al clasificador en su búsqueda de un número determinado porque las palabras del lenguaje natural van acompañadas de sus correspondientes notaciones de la CDU.

SISTEMA DE NOTACIÓN, la notación en la CDU se construye con cifras árabes, que tienen un valor decimal. La longitud del signo refleja el grado de jerarquización en general y para los números pertenecientes a la misma clase.

SIGNOS AUXILIARES COMUNES

+ “signo de adición o coordinación”, conecta dos o más números de la CDU no consecutivos para significar una materia compuesta

/ “signo de extensión consecutiva“, conecta el primero y el último de una serie de números consecutivos de la CDU para indicar una materia amplia o una serie de conceptos.

: “signo de relación“, une dos o más números de la CDU que corresponden a conceptos con notación propia y se hallan en relación mutua para formar un nuevo concepto.

: : “doble colon“, es un signo de aplicación concreta que fija el orden o relación de subordinación. Indica que el concepto que le sigue es una relación subordinada con respecto al que lo precede.
“corchetes”, indican que todo lo que va detrás del corchete se refiere a todo lo que va delante. Sirven para subagrupar dentro de una combinación compleja de números de la CDU. Su finalidad es clarificar la relación de sus componentes.\textsuperscript{34}

SOFTWARE BIBLIOGRÁFICO

Como se comentó anteriormente, un SIGB debe contar con una serie de módulos que permitan automatizar los principales procesos de una biblioteca.

Viendo los procesos inherentes a una biblioteca, el funcionamiento del SIGB debe abarcar la mayoría de éstos.

Las principales funciones que debe llevar a cabo el SIGB, en una biblioteca, son:

- **Adquisiciones**: compras, donaciones y canjes, realizados para incrementar la cantidad de volúmenes que integran la colección de la biblioteca.
- **Procesos técnicos**: constituidos por la catalogación y clasificación de los materiales que conforman la colección de la biblioteca.
- **OPAC**: consiste en presentar un catálogo, cuya principal función es que el usuario pueda acceder a la colección que alberga la biblioteca.
- **Usuarios**: registro de datos de las personas u organizaciones a las que la biblioteca le concede préstamos.
- **Préstamos**: registro de material concedido en préstamo a los usuarios de la biblioteca.
- **Reportes y estadísticas**: generación de reportes de inventario, reportes por signatura topográfica, estadísticas por préstamos y usuarios, entre otros.

\textsuperscript{34} Ibíd.
**Koha**

Koha, en maorí, significa obsequio o donación. Es un SIGB que data de 1999 y está apoyado por una comunidad de desarrollo activa a nivel latinoamericano y mundial.

Sus características más destacadas son:

- ✔ Software libre
- ✔ Plataforma multilingüe
- ✔ Aplicación web

**OpenBiblio**


Sus características principales, son:

- ✔ Software libre
- ✔ Plataforma multilingüe
- ✔ Aplicación web

**PMB**

PMB son las siglas de PHPMyBibli, el cual es un SIGB que data de 2009. Está desarrollado por PMB Services, empresa ubicada en Francia.

Algunas de sus características, son:

- ✔ Software libre
- ✔ Multilingüe
- ✔ Aplicación web
MÓDULO DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. Temporal significa que cada proyecto tiene un comienzo definido y un final definido. Temporal no necesariamente significa de corta duración; muchos proyectos duran varios años. En cada caso, sin embargo, la duración de un proyecto es limitada.

Según la norma UNE-ISO 21500:2012 "Orientación sobre la gestión de proyectos", proporciona una guía para la gestión de proyectos y puede ser utilizado por cualquier tipo de organización, incluidas las organizaciones públicas, privadas u organizaciones comunitarias, y para cualquier tipo de proyecto, independientemente de la complejidad, tamaño o duración.

La mayoría de los proyectos se emprenden para obtener un resultado duradero. Por ejemplo, un proyecto para erigir un monumento nacional creará un resultado que se espera que perdure durante siglos. Con frecuencia, los proyectos también pueden tener impactos sociales, económicos y ambientales, intencionales o no, que perduran mucho más que los propios proyectos.

Los proyectos y las operaciones difieren primordialmente en que las operaciones son continuas y repetitivas, mientras que los proyectos son temporales y únicos. La espina dorsal del proyecto es el alcance, tiempo, costo llamada la línea base del proyecto sobre el cual debe girar todo el resto de los detalles que son vitales - para llevar a cabo el proyecto de inicio a fin con toda la efectividad que se pretende, al mínimo costo, en el tiempo esperado balanceándose juntamente con relación al nivel de calidad esperado lo que determinará el alcance del proyecto como tal o sus variaciones según determine este alcance para poder tener como base durante toda la ejecución del proyecto.
que será lo que se gestione o administre pretendiendo llevar a un final o cierre esperado del mismo.\textsuperscript{35}

**PROCESOS DEL PROYECTO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Inicio</th>
<th>✓</th>
<th>• Comenzar una fase del proyecto o el proyecto; para definir la fase del proyecto o los objetivos del proyecto y para autorizar al director del proyecto a proceder con el trabajo del proyecto.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Planificación</td>
<td>✓</td>
<td>• Desarrollar el detalle de la planificación a un nivel de detalle suficiente para establecer líneas de base contra las cuales se gestiona la implementación del proyecto y se mide y controla la ejecución del proyecto.</td>
</tr>
<tr>
<td>Implementación</td>
<td>✓</td>
<td>• Realizar las actividades de gestión del proyecto y apoyar la producción de los entregables de acuerdo con los planes de proyecto.</td>
</tr>
<tr>
<td>Control</td>
<td>✓</td>
<td>• Monitorizar, medir y controlar el desempeño del proyecto en relación al plan de proyecto, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas y solicitar cambios, cuando sean necesarios, para lograr los objetivos del proyecto.</td>
</tr>
<tr>
<td>Cierre</td>
<td>✓</td>
<td>• Establecer formalmente que la fase del proyecto o el proyecto está concluido y proporcionar las lecciones aprendidas para que sean consideradas e implementadas según sea necesario.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Grupo de procesos de inicio**

✓ Enunciado del trabajo del proyecto
✓ Estudio de la oportunidad del negocio
✓ Contrato
✓ Documentos de fases previas
✓ Requisitos

**Grupo de procesos de planificación**

✓ Registro de interesados

**Grupo de procesos de implementación**

✓ Datos de progresos
✓ Solicitudes de cambios
✓ Registro de incidentes

**Grupo de procesos de control**

✓ Informes de finalización de proyecto

**Grupo de procesos de cierre**

✓ Producto, servicio o resultado
✓ Informe de cierre de fase o de proyecto
✓ Documento de lecciones aprendidas

**Gestión del Tiempo del proyecto:**

El tiempo se descompone para propósitos analíticos en el tiempo requerido para completar los componentes del proyecto que es, a su vez, descompuesto en el tiempo requerido para completar cada tarea que contribuye a la finalización de cada componente. Cuando se realizan tareas utilizando gestión de proyectos, es importante partir el trabajo en pedazos menores para que sean fáciles de seguir.

Realizar el cronograma del proyecto y monitorizar su progreso para controlar el cronograma.

<table>
<thead>
<tr>
<th>SECUENCIAR LAS ACTIVIDADES</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lista de actividades</td>
</tr>
<tr>
<td>Cambios aprobados</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>ESTIMAR LA DURACIÓN DE LAS ACTIVIDADES</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lista de actividades</td>
</tr>
<tr>
<td>Recursos requeridos</td>
</tr>
<tr>
<td>Datos históricos</td>
</tr>
<tr>
<td>Normas del sector</td>
</tr>
<tr>
<td>Cambios aprobados</td>
</tr>
<tr>
<td>DESARROLLAR CRONOGRAMA</td>
</tr>
<tr>
<td>------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Secuencia de actividades</td>
</tr>
<tr>
<td>Estimación de la duración de las actividades</td>
</tr>
<tr>
<td>Restricciones de cronograma</td>
</tr>
<tr>
<td>Registro de riesgos</td>
</tr>
<tr>
<td>Cambios aprobados</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>CONTROLAR CRONOGRAMA</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cronograma</td>
<td>Solicitudes de cambios</td>
</tr>
<tr>
<td>Datos de progresos</td>
<td>Acciones correctoras</td>
</tr>
<tr>
<td>Planes del proyecto</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Gestión del costo del Proyecto:

El costo de desarrollar un proyecto depende de múltiples variables incluyendo costes de mano de obra, costes de materiales, administración de riesgo, descripción del proyecto, infraestructura (edificios, máquinas, etc.), equipo y utilidades. Cuando se contrata a un consultor independiente para un proyecto, el coste típicamente será determinado por la tarifa de la empresa consultora multiplicada por un estimado del avance del proyecto.

Desarrollar el presupuesto y monitorizar su progreso para controlar los costos.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Secuenciar las actividades</th>
<th>Identificar y documentar las relaciones lógicas entre las actividades del proyecto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Estimar la duración de las actividades</td>
<td>Estimar el tiempo requerido para completar cada actividad del proyecto</td>
</tr>
<tr>
<td>Desarrollar el cronograma</td>
<td>Calcular las fechas de inicio y finalización de las actividades del proyecto y establecer la línea base del cronograma global del proyecto</td>
</tr>
<tr>
<td>Controlar el cronograma</td>
<td>Realizar la monitorización de las desviaciones en el cronograma y tomar las acciones apropiadas</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**ESTIMAR LOS COSTOS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>EDT</th>
<th>Estimación de costos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lista de actividades</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Planes del proyecto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------</td>
<td>---------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Cambios aprobados</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**DESARROLLAR EL PRESUPUESTO**

<table>
<thead>
<tr>
<th>EDT</th>
<th>Presupuesto</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Estimación de costos</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Cronograma</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Planes del proyecto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Cambios aprobados</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**CONTROLAR LOS COSTOS**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Datos de progresos</th>
<th>Costos reales</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Planes del proyecto</td>
<td>Pronóstico de costos</td>
</tr>
<tr>
<td>Presupuesto</td>
<td>Solicitudes de cambios</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Acciones correctoras</td>
</tr>
<tr>
<td>Gestión de alcance del proyecto:</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------------------</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Requerimientos especificados para el resultado final. La definición global de lo que se supone que el proyecto debe alcanzar y una descripción específica de lo que el resultado final debe ser o debe realizar. Un componente principal del alcance es la calidad del producto final. La cantidad de tiempo dedicado a las tareas individuales determina la calidad global del proyecto. Algunas tareas pueden requerir una cantidad dada de tiempo para ser completadas adecuadamente, pero con más tiempo podrían ser completadas excepcionalmente. A lo largo de un proyecto grande, la calidad puede tener un impacto significativo en el tiempo y en el costo (o viceversa).</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Identificar y definir el trabajo y los entregables, y solo el trabajo y los entregables requeridos.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Definir el alcance</td>
<td>Lograr claridad en el alcance del proyecto, incluyendo objetivos, entregables, requisitos y límites, mediante la definición del estado final del proyecto</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------------</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Crear la EDT</td>
<td>Proporcionar un marco desagregado y jerárquico de trabajo para la presentación del trabajo que necesita ser completado para lograr los objetivos del proyecto</td>
</tr>
<tr>
<td>Controlar el alcance</td>
<td>Maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos generados por cambios en el alcance del proyecto</td>
</tr>
</tbody>
</table>
La encuesta consta de una serie de preguntas de selección múltiple:

1. ¿Cuál es su nivel de formación académica?
   e. Bachiller
   f. Técnico
   g. Pregrado
   h. Posgrado

2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando o dirigiendo su biblioteca?
   g. Menos de un mes
   h. De uno a tres meses
   i. De tres a seis meses
   j. Entre seis meses y un año
   k. Entre uno y tres años
   l. Más de tres años

3. ¿Su biblioteca cuenta con misión y visión?
4. ¿Cómo se encuentran organizadas las colecciones de su biblioteca?

   e. Sistema decimal Dewey  
   f. Clasificación por colores  
   g. Lista en Excel  
   h. Otro sistema, ¿Cuál?

5. ¿En su unidad de información usted maneja indicadores de gestión que le faciliten la administración de su biblioteca?

   SI _____   NO _____

6. ¿Qué tipos de usuarios atiende su biblioteca?

   a. Estudiantes  
   b. Profesores  
   c. Padres de familia  
   d. Desplazados  
   e. Otros (Afrocolombianos, indígenas, adultos mayores)

7. Con relación a la pregunta anterior, ¿identifica usted las necesidades de información de sus usuarios?

   SI _____   NO _____

8. ¿Su biblioteca cuenta con algún reglamento de servicio?

   SI _____   NO _____

9. ¿Qué tipos de servicios presta la biblioteca a los usuarios que la visitan?
a. consulta en sala  
b. préstamo de libros  
c. sala de lectura  
d. Internet  
e. Acompañamiento escolar

10. Para prestar una buena gestión administrativa en su biblioteca, ¿Cuáles servicios ampliaría y cuales considera importantes?

a. Consulta en sala  
b. Préstamo de libros  
c. Internet  
d. Acompañamiento escolar  
e. Administración de bibliotecas  
f. Gestión de proyectos

11. ¿Cuáles son las principales fortalezas de su biblioteca?

a. Recursos bibliográficos  
b. Planta física  
c. Recursos tecnológicos  
d. Recurso humano  
e. Capacitación en bibliotecas  
f. Usuarios

12. ¿Cuáles son las principales debilidades de su biblioteca?

a. Recursos bibliográficos  
b. Planta física  
c. Recursos tecnológicos  
d. Recurso humano  
e. Capacitación en bibliotecas  
f. Usuarios

13. ¿Hay algún tema en especial que le gustaría profundizar sobre la administración de bibliotecas?
a. Formación en bibliotecología
b. Formación en administración de bibliotecas
c. Formación en gestión de proyectos
d. Formación en procesamiento técnico de material bibliográfico
e. Desarrollo de colecciones
f. Software bibliográfico

¡Muchas gracias por su colaboración!
UNIVERSIDAD DE LA SALLE

NOMBRE BIBLIOTECA: ___________________________ FECHA: ________________

TEMA A OBSERVAR: ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS

<table>
<thead>
<tr>
<th>CRITERIO/ COMPORTAMIENTO OBSERVABLE</th>
<th>PUNTOS (de 0 a 10)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Todos los miembros conocen de administración de bibliotecas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conocen que es una misión y una visión de una biblioteca</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conocen los elementos que conforman una misión y una visión</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Saben cómo está estructurada una unidad de información o biblioteca</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conocen los servicios que presta la biblioteca</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De los servicios que prestan cuales son los más utilizados por sus usuarios o comunidades</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Las bibliotecas hacen promoción de lectura a sus comunidades</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Las bibliotecarios construyen programas culturales con la comunidad como parte de la administración y gestión que hacen de sus bibliotecas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Durante la realización de la actividad, los miembros mantienen contacto entre sí participando conjuntamente en la realización de las tareas de sus compañeros</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Antes de terminar la jornada, ponen en común el trabajo realizado y planifican las tareas para la siguiente jornada.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Observaciones adicionales:

________________________________________________________________________

________________________________________________________________________

________________________________________________________________________

________________________________________________________________________
## TEMA A OBSERVAR: GESTIÓN DE PROYECTOS EN BIBLIOTECAS

<table>
<thead>
<tr>
<th>CRITERIO/ COMPORTAMIENTO OBSERVABLE</th>
<th>PUNTOS (de 0 a 10)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Todos los miembros conocen de gestión de proyectos en bibliotecas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Saben para que se hace un estudio de factibilidad</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Conocen los elementos que conforman un proyecto</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Saben cómo está estructurado un plan estratégico y un plan operativo</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Identifican que proyectos pueden ser ejecutados en su unidad de información</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Observaciones adicionales:

__________________________________________________________________________________________
__________________________________________________________________________________________
__________________________________________________________________________________________
BIBLIOGRAFÍA