
 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Guía # 05

### Ficha de servicios


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo de la guía .....	3
3. Formato de ficha de programa .....	3
4. Glosario .....	6

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## 1. Introducción

La ficha de servicio es un documento que contiene la descripción de cada servicio que brinda la biblioteca. Es un documento principalmente de uso interno que resulta muy útil para las inducciones de nuevas personas que ingresen a la biblioteca, o cuando se produce un cambio de bibliotecario, ya que allí se describe en forma detallada cómo se llevan a cabo dichos servicios en la biblioteca.

Es importante que las bibliotecas cuenten con la ficha de cada servicio ofrecido. Se sugiere que la ficha se actualice periódicamente, por ejemplo, semestral o anualmente.


## 2. Objetivo de la guía

Presentar un formato para la documentación de los servicios que ofrece la biblioteca.

## 3. Formato de ficha de servicio

La ficha de servicio está conformada por tres partes. La primera que identifica el servicio, la segunda que lo describa y una última donde se resume la evaluación que la biblioteca le hace al servicio. En total son 20 ítems que se incluyen en la ficha y que se pueden apreciar en la siguiente tabla. Como ejemplo, se anexa una ficha diligenciada, para que el bibliotecario modifique y adapte la información según corresponda.


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Parte 1. Identificación del servicio

NOMBRE DEL SERVICIO:	
<b>Biblioteca(*):</b>	
1. Categoría (Puede marcar una o varias)	<input type="checkbox"/> Préstamo externo y consulta en sala <input type="checkbox"/> Acceso a Internet y a las TIC <input type="checkbox"/> Asesoría y orientación <input type="checkbox"/> Formación y capacitación <input type="checkbox"/> Eventos y actividades
2. Línea de acción (Puede marcar una o varias)	<input type="checkbox"/> Lectura y escritura <input type="checkbox"/> Servicios de información local y para el desarrollo <input type="checkbox"/> Cultura (Patrimonio, memoria y expresiones culturales)
3. Extensión bibliotecaria	Sí___ No___


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

Parte 2. Información detallada

4. Objetivos:				
5. Descripción:				
6. Público objetivo:				
7. Metodología:				
8. Recursos y materiales:				
9. Nombre de la persona que realizará la actividad:				
10. Perfil y cargo:				
11. Lugar:				
12. Horario:				
13. Duración:				
14. Periodicidad / Frecuencia/Sesiones:				
15. Número de asistentes:	Mínimo		Máximo	
16. Resultados esperados:				
17. ¿Requiere inscripción? Marque con una X la opción, según corresponda.	Si		No	
18. Correo electrónico de inscripción:				
19. Requisitos de participación:				
20. Recolección de estadísticas:				

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014


### Parte 3. Evaluación

EVALUACIÓN

### 4. Glosario


- **Programa:** conjunto de servicios y actividades que se ofrecen a la comunidad y que responden a objetivos comunes. Por ejemplo, un programa de promoción de lectura puede incluir servicios como préstamo externo, orientación y formación de lectores y actividades como lecturas en voz alta y proyecciones de cine. Un programa puede incluir actividades de varios servicios.
- **Servicio:** conjunto de actividades que ofrece la biblioteca y que busca satisfacer las necesidades y los intereses de un grupo social. En el modelo de madurez se definen cinco categorías de servicio, y dentro de cada una pueden existir múltiples servicios. Las categorías son: *\_\_\_ Préstamo externo y consulta en sala, \_\_\_ Acceso a Internet y a las TIC, \_\_\_ Asesoría y orientación, \_\_\_ Formación y capacitación, \_\_\_ Eventos y actividades*
- **Actividad:** Acción que realiza la biblioteca para llevar a cabo parte de un servicio o programa, por ejemplo, lecturas en voz alta, la publicación de reseñas de libros recomendados, asesorías en el uso de TIC, entre otras.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Anexos

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014


## Ficha de servicio

Biblioteca Pública Municipal de Cereté  
Bibliotecaria: Blanca Cecilia Valero Roca

1. Servicio asociado al programa (*):	Acceso a Internet y a las TIC
2. Nombre del programa (*):	Taller de descarga de eBooks
3. Objetivos (*):	<ul style="list-style-type: none"> <li>Familiarizar nuevas prácticas de lectura a través de dispositivos móviles.</li> <li>Orientar a los asistentes en la descarga de eBooks y el reconocimiento de aplicaciones que permiten la publicación de libros en este formato.</li> </ul>
4. Descripción del programa (*):	<p>Se explicará una información de contexto sobre nuevos formatos de publicación en línea para libros, se realizará una búsqueda de aplicaciones para descargar eBooks.</p> <p>Se hará una selección de las aplicaciones más utilizadas y se efectuará una descarga de un eBook.</p> <p>Se mostrarán las herramientas de lectura que ofrece la aplicación.</p>
5. Público objetivo(*):	Niños de 11 años que estudian en séptimo grado del colegio municipal de Cereté
6. Metodología (*):	La actividad se desarrollará en grupos de 2 personas, tendrán que descargar 2 eBooks y utilizar las herramientas de lectura.
7. Recursos materiales (*):	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 tabletas Samsung</li> <li>Video beam</li> </ul>
8. Nombre de la persona que realiza la actividad (*):	Carlos Ramírez
9. Perfil y cargo (*):	Ingeniero de sistemas de Casa de la Cultura del municipio de Cereté


Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------



	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

<b>10. Lugar(*):</b>	Sala de informática de la biblioteca			
<b>11. Horario(*):</b>	9 a 11 a.m.			
<b>12. Duración (*):</b>	Dos horas			
<b>13. Periodicidad / Frecuencia (*):</b>	El taller se dará una vez a la semana, los días jueves.			
<b>14. Número de asistentes (*):</b>	Mínimo	10	Máximo	20
<b>15. Resultados esperados:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer nuevas prácticas de lectura.</li> <li>Acercamiento con dispositivos tecnológicos de última generación.</li> </ul>			
<b>16. ¿Requiere inscripción? Marque con una X la opción, según corresponda.</b>	Si	X	No	
<b>17. Correo electrónico de inscripción (*):</b>	bpdggm@rnbp.gov.co			
<b>18. Requisitos de participación (Opcional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener un conocimiento previo de navegación en Internet en dispositivos móviles.</li> </ul>			
<b>EVALUACIÓN</b>				
<b>Resultados</b>		<b>No de asistentes que participaron</b>		
El taller cumplió con objetivos planteados en el programa, De acuerdo a la metodología acordada con el Ingeniero, se descargaron los eBooks y se familiarizaron con la herramienta tecnológica.		Asistieron 20 niños de séptimo grado del colegio municipal de Cereté.		
De las tabletas Samsung que se tenía para la actividad, 2 presentaron descarga rápida de la				

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Ficha de servicios
		Código: G-BNA-GBP-05
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

batería, para lo cual se requiere tener un cargador adicional que permita el funcionamiento normal del dispositivo.

El tallerista tiene buen dominio de grupo, utiliza un lenguaje adecuado para público infantil y emplea los recursos necesarios para desarrollar la actividad.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------