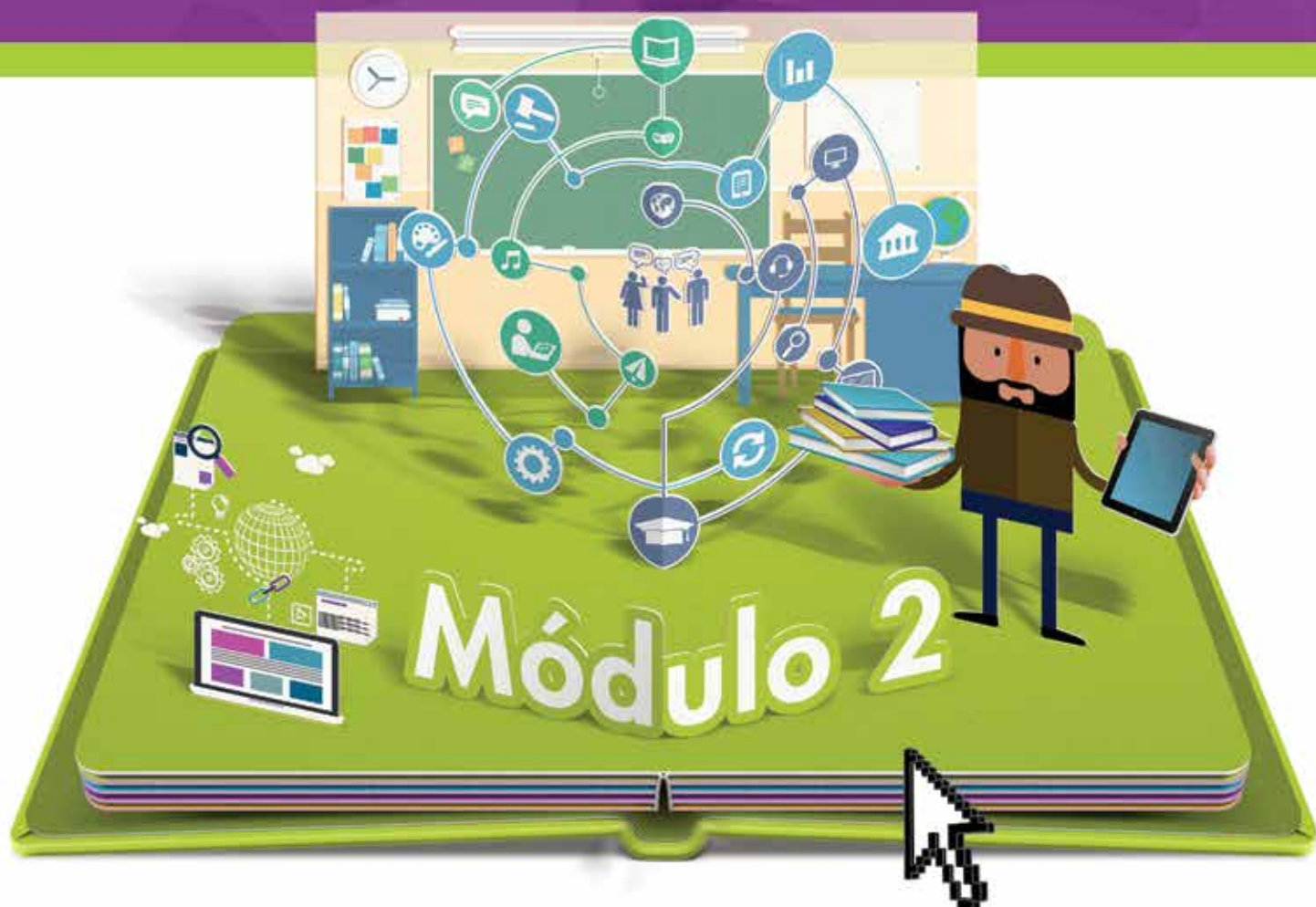


# Servicios bibliotecarios que unen comunidades



Material de Autoformación para Bibliotecarios



# Servicios bibliotecarios que unen comunidades



Material de Autoformación para Bibliotecarios

## **MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA**

Mariana Garcés Córdoba  
MINISTRA

Enzo Rafael Ariza  
SECRETARIO GENERAL

Consuelo Gaitán Gaitán  
DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

### **PROGRAMA DE FORMACIÓN EN APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

#### **Cartilla de Autoformación para Bibliotecarios**

##### **Biblioteca Nacional de Colombia**

Paola Isabel Roa  
LÍDER PROCESO DE FORMACIÓN  
RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS\*

Sandra Suescún Barrera  
COORDINADORA NACIONAL DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS  
RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS\*

Luz Adriana Martínez  
LÍDER DE ASISTENCIA TÉCNICA  
RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Diego Merizalde Arboleda  
COORDINADOR  
PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Edwin Muñoz Guerra  
ESPECIALISTA EN FORMACIÓN TIC  
PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Catalina Melo Ángel  
ESPECIALISTA EN FOMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS TIC  
PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Henry García Gaviria  
ESPECIALISTA EN PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO  
PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Andrea Descans Castro  
COMUNICADORA GRÁFICA Y DIGITAL  
PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

##### **DESARROLLO DE CONTENIDOS DE FORMACIÓN PROYECTO USO Y APROPIACIÓN DE TIC EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Diego Merizalde Arboleda  
COORDINADOR

Edwin Muñoz Guerra  
ESPECIALISTA EN FORMACIÓN TIC

Henry García Gaviria  
ESPECIALISTA EN PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO

Catalina Melo Ángel  
ESPECIALISTA EN FOMENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS TIC

Edwing Arciniegas Carreño  
Mauren Ardila Ardila  
Vanessa Duque Gil  
FORMADORES NACIONALES

##### **Pontificia Universidad Javeriana**

Padre José Leonardo Rincón S. J.  
DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN

Francisco Rebolledo  
DIRECTOR DE CONSULTORÍAS

César Tulio Ossa  
DIRECTOR DE EDUCACIÓN CONTINUA

Bernardo Nieto Sotomayor  
GESTOR ÁREA ARTES, CULTURA Y EDUCACIÓN

Mónica Brijaldo Rodríguez  
DIRECCIÓN DE PROYECTO

Olga Ocampo González  
COORDINACIÓN DE PROYECTO

##### **DESARROLLO PEDAGÓGICO Y DE CONTENIDOS PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

Omaira Rojas Cubillos  
ASESORA PEDAGÓGICA

Flor Janeth Ardila Reyes  
ASESORA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DISEÑO DE CONTENIDOS

Paula Castellanos Cuervo  
REVISIÓN DE CONTENIDOS

Beatriz Helena Robledo Botero  
ESCRITORA DE CONTENIDOS

Valeria Baena Robledo  
ESCRITORA DE CONTENIDOS

Jhon Jairo Arévalo  
CORRECTOR DE TEXTOS

Elle  
DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Mateo Rodríguez  
PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

Mery Yolima Uribe Ríos  
DISEÑO PLATAFORMA MOODLE

\*La Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia (RNBP) está compuesta por las bibliotecas públicas que a su vez están agrupadas en redes departamentales, distritales y municipales. Las bibliotecas públicas son departamentales, distritales, municipales, rurales, de consejos comunitarios y resguardos indígenas.



- i. La biblioteca pública conectada, a partir de una reflexión respecto a la trascendencia de la labor bibliotecaria y el reconocimiento de la misión de la biblioteca pública conectada por las nuevas tecnologías.
- ii. La generación de servicios, a partir de la revisión y el análisis de los servicios que presta actualmente cada biblioteca, el autodiagnóstico y la exploración de diversas herramientas tecnológicas que puedan apoyar procesos de diseño o mejoramiento de servicios bibliotecarios.
- iii. La promoción y el posicionamiento de la biblioteca pública, a partir de la elaboración de dos productos estratégicos para adelantar acciones sistemáticas de comunicación en y desde las bibliotecas públicas: el portafolio de servicios y el plan de promoción y posicionamiento de la biblioteca.

Esperamos que los contenidos que componen este material de estudio, junto con el entusiasmo y la motivación del personal bibliotecario de todo el país, logren contribuir al desarrollo de las bibliotecas públicas colombianas y enriquecer su oferta de servicios para que puedan brillar ante sus comunidades.





## Servicios bibliotecarios que unen comunidades

# Módulo 2

## Servicios bibliotecarios que unen comunidades

---

### Descripción del Módulo

---

En primer lugar, este módulo desarrolla temáticas asociadas al **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas de Colombia** para que cada bibliotecario pueda autodiagnosticar la situación de su biblioteca respecto a los servicios que presta y a su relación con la comunidad. En segundo lugar, se abordan los elementos necesarios para el diseño de servicios que involucren el uso de las TIC, donde se señalan aspectos relevantes para su desarrollo como promover el encuentro, la participación y el diálogo entre las comunidades; en este punto, precisamente, se reconocen y aplican diversas herramientas TIC para mejorar los servicios en las bibliotecas, especialmente los relativos a la promoción de la lectura y la escritura, y a la alfabetización digital.

Posteriormente, se dan a conocer algunas experiencias significativas de diferentes bibliotecas públicas, con el fin de promover en los bibliotecarios buenas prácticas en la prestación de los servicios que se desarrollan diariamente en las bibliotecas públicas de Colombia.

Por último, se motiva a los bibliotecarios a diseñar un nuevo servicio para la biblioteca, con el propósito de poner en práctica diferentes elementos que se deben considerar al momento de diseñar un servicio bibliotecario o de presentar un proyecto de la biblioteca a cualquier convocatoria.

---

### Objetivo

---

Desarrollar habilidades para el diseño de servicios bibliotecarios que vinculen el uso de las TIC, y que promuevan el encuentro de las comunidades, el diálogo, la participación, la creación de contenidos y el aprendizaje colectivo y colaborativo.



---

## Competencias a desarrollar

---

Las siguientes son las competencias que usted, como bibliotecario público, debe desarrollar una vez haya estudiado y puesto en práctica los contenidos y los ejercicios del segundo módulo de la presente cartilla:

1. Identifica la necesidad de promover el encuentro, el diálogo y la participación de la comunidad como elementos esenciales para la generación de servicios bibliotecarios que aporten a la movilización del capital social.
2. Comprende los elementos y aspectos necesarios para el diseño de servicios bibliotecarios.
3. Usa diversas herramientas TIC para dinamizar y potenciar los servicios de la biblioteca.





## Actividad 1

## Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas

**Propósito:** conocer y comprender el **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas** como el conjunto de políticas, herramientas y métodos para desarrollar y fortalecer los servicios de las bibliotecas públicas bajo una lógica de mejoramiento continuo.



Con el objetivo de apoyar a los bibliotecarios públicos en la tarea de mejorar cada vez más los servicios y los programas que ofrecen a sus comunidades, la Biblioteca Nacional de Colombia, en cabeza de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), ha diseñado una herramienta que reúne un conjunto de lineamientos, instrumentos y metodologías para ser aplicadas por las bibliotecas públicas del país en una lógica de mejoramiento continuo basada en la innovación y la creatividad. Esta herramienta se denomina **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas**.

El **Modelo de madurez de servicios** está fundamentado en procesos y contempla 5 niveles de desarrollo, que van desde el **inexistente** hasta el **innovador**, pasando por los niveles **inicial**, **organizado** y **posicionado**, que sirven de guía para las acciones que debe desarrollar una biblioteca pública para prestar servicios de calidad a sus usuarios y comunidad.

El Modelo, además, es un **instrumento de autodiagnóstico** para que los bibliotecarios conozcan cuál es el nivel de **desarrollo de sus procesos y servicios**, y puedan diseñar y ejecutar **planes de fortalecimiento** para mejorar los niveles de calidad de sus servicios. También, es una ruta para que cada biblioteca avance de acuerdo con sus capacidades, mejore el rendimiento y aumente su impacto en la comunidad.



En síntesis, el **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas** está centrado en una lógica de mejoramiento de los servicios. Por eso, es importante que, antes de conocer y explorar en detalle el Modelo, analice individualmente las nociones que usted tiene acerca de lo que son los servicios bibliotecarios. Para hacerlo, le recomendamos responder por escrito las siguientes preguntas, a partir de sus propios conocimientos y de su experiencia. Recuerde, también, que estas preguntas las puede compartir en su bitácora:

- a. ¿Cuáles y cuántos servicios debe prestar una biblioteca pública?
- b. Defina cada uno de los servicios que enumeró: ¿En qué consisten y cómo se prestan en su biblioteca?
- c. ¿Qué es un reglamento de servicios?, ¿Tiene en su biblioteca un reglamento de servicios?, Y si lo tiene ¿Cómo fue elaborado?, ¿Para qué le ha sido útil?

Luego, lea el Capítulo 6 “Los servicios” de la cartilla 1 **La Biblioteca Pública que queremos**. Allí, fíjese en qué aportes le dio la cartilla al conocimiento que usted ya tenía acerca de los servicios bibliotecarios. ¿Encontró servicios que no conocía o que no tiene implementados en su biblioteca?, ¿Qué nuevos conocimientos adquirió respecto a los servicios bibliotecarios?

Ahora, le recomendamos revisar el Capítulo 2, de la **Ley de Bibliotecas Públicas 1379 de 2010**, titulado “Disposiciones aplicables al funcionamiento de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas”. También, puede consultar y descargar una guía de fácil comprensión de la Ley a través de la **Caja de Herramientas de la página web de la Biblioteca Nacional de Colombia** en: [bit.ly/cajadeherramientasbibnal](http://bit.ly/cajadeherramientasbibnal)

Es importante que revise cada uno de los artículos de dicho capítulo para que tenga soporte legal a la hora de mejorar los servicios existentes o de implementar servicios nuevos. La Ley 1379 es la **carta de navegación** de las bibliotecas públicas de Colombia, y las disposiciones que allí se establecen son de **utilidad pública e interés social**. Esta Ley declara los servicios bibliotecarios como servicios públicos, y establece para estos el mismo nivel de importancia que tienen otros servicios públicos como la salud, la educación básica, entre otros. En este sentido, los servicios bibliotecarios adquieren un sentido universal y se deben brindar bajo criterios de eficiencia y calidad.



## Servicios Básicos de la Ley 1379 y Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas

La Ley 1379 plantea diez servicios básicos que toda biblioteca pública está en la obligación de prestar bajo las premisas de gratuidad y calidad. Estos servicios son: consulta, préstamo externo, referencia, formación de usuarios, servicios de información local, programación cultural, extensión a la comunidad, acceso a Internet, promoción de la lectura y alfabetización digital. Así, el **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas** propone una reorganización donde se plantean 5 categorías para los servicios básicos y 3 líneas de acción que marcan diversos modos de articular dichos servicios. El Modelo, entonces, plantea como servicios:

- a. Préstamo externo y Consulta en sala.
- b. Acceso a Internet y a las TIC.
- c. Asesoría y orientación.
- d. Formación y capacitación.
- e. Eventos y actividades.

Además, plantea como líneas de acción:

- a. Promoción de lectura y escritura.
- b. Servicios de información local y para el desarrollo, conocidos también como servicios de información ciudadanos y comunitarios.
- c. Fomento a la cultura, relacionado con los procesos de circulación y apropiación de la memoria, el patrimonio y la identidad local.

Adicionalmente, se ubican los servicios en la modalidad de extensión bibliotecaria, como una manera de atender a aquellas poblaciones que tienen dificultades para acceder a la sede de la biblioteca pública. En consonancia con lo anterior, el **Manifiesto de la Biblioteca Pública (IFLA y UNESCO, 1994)** establece: “Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecer servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales (...)”



El siguiente gráfico explica mejor esta reorganización:



### Extensión Bibliotecaria



Para explicar mejor esta relación, tomaremos el ejemplo de un taller acerca de los recursos de información de salud en una vereda apartada de la biblioteca. En primer lugar, el taller se encuentra en la categoría de servicios “Formación y capacitación” y en la línea de acción de “Servicios de información local y para el desarrollo”; también, es un servicio de **Extensión Bibliotecaria** ya que se realiza en un lugar fuera de las instalaciones de la biblioteca. En este ejemplo, entonces, podemos ver claramente como un solo servicio ofrecido (el taller acerca de los recursos de información de salud) pertenece al mismo tiempo a una categoría de servicio y a una línea de acción, y hace parte de la extensión bibliotecaria.



Es importante tener en cuenta que cualquiera que sea el servicio ofrecido puede estar enmarcado en una o en las tres líneas de acción.

Por lo tanto, para ampliar y comprender mejor el **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas**, lo invitamos a ingresar al siguiente enlace: [bit.ly/modelomadurez](http://bit.ly/modelomadurez)

Le recomendamos guiar la exploración a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas?
- ¿Para qué sirve este Modelo?
- ¿Cuáles son los procesos de la gestión de los servicios?
- ¿Cuáles son las líneas de acción de las bibliotecas públicas que plantea el Modelo?
- ¿Cuáles son los cinco servicios básicos que debe prestar una biblioteca?
- ¿Cuáles son los cinco niveles de madurez y en qué consisten?

Después, le sugerimos describir en su bitácora cómo el **Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas** aporta al mejoramiento de los servicios en su biblioteca.

Ahora, le recomendamos ver los siguientes videos de experiencias significativas:

- Biblioteca Pública Kankuaka (Atánquez, Cesar)** en: [bit.ly/kankuaka](http://bit.ly/kankuaka)
- Biblioteca Pública Arturo y Roberto Restrepo (Anserma, Caldas)** en: [bit.ly/anserma](http://bit.ly/anserma)

Una vez revisados los videos, procure dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo la experiencia vista satisface las necesidades de información de la comunidad?
- ¿Qué necesidades de información satisface y cuáles no?
- ¿Cómo se podría ampliar la satisfacción de las necesidades de información de dichas comunidades con el uso de las TIC?





## Actividad 2

## Desarrollo de servicios con el uso de las TIC

**Propósito:** reconocer los elementos estructurales de un servicio bibliotecario, e identificar los recursos TIC que contribuyen al mejoramiento o fortalecimiento de los servicios de una biblioteca pública.



Hoy en día, la biblioteca pública moderna desarrolla múltiples servicios que giran en torno a la lectura, el aprendizaje, el disfrute, el crecimiento personal, el acceso a las manifestaciones de la cultura y del arte, el comportamiento ético y responsable con el uso de la información, y la apropiación social de la tecnología, entre otros. La biblioteca pública, por medio de sus servicios, atiende las necesidades de información y los intereses de la comunidad y posibilita el acceso al conocimiento a los ciudadanos.

Por tanto, en el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios es importante que éstos involucren a la comunidad de manera activa y que generen una relación horizontal entre el bibliotecario y los usuarios de la biblioteca. Los servicios que se diseñen deben estar orientados de manera específica a la construcción de comunidad, la conexión entre las personas, la movilización del capital social de los municipios de Colombia, la promoción de la lectura y la escritura, la creación de contenidos locales, el aprendizaje colectivo y colaborativo, la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y a la generación de espacios positivos de encuentro y de diálogo.

A continuación, se indican los elementos básicos que se deben tener en cuenta en la construcción de un servicio:

- Debe existir en la biblioteca una persona que se encargue de brindarlo. En la mayoría de los casos quien ejerce esta labor es el bibliotecario o el personal de la biblioteca. Sin embargo, en ocasiones, las personas que conforman el Grupo de Amigos de la Biblioteca (GAB) son quienes se hacen responsables de un determinado servicio, por la experticia profesional de alguno de sus miembros o porque simplemente encuentran gran interés en un servicio particular de la biblioteca o tienen las capacidades necesarias para asumir estas labores.
- Debe tener una metodología, reglamentación o política que lo oriente. Contar con una metodología es muy útil, ya que en ella se puede definir con claridad cuáles son los pasos



y los propósitos que rigen al servicio y, de este modo, cualquier persona puede asumirlo y liderarlo sin problema.

- Se necesitan recursos e infraestructura: los servicios normalmente requieren para su desarrollo de un espacio concreto, incluso cuando estos se desarrollan fuera de la biblioteca, con los requerimientos mínimos para que puedan ser prestados con calidad.
- Debe ser medido: medir el impacto de un servicio implica desarrollar acciones que permitan identificar el cumplimiento de los objetivos que se persiguen con el mismo. Por ejemplo: es importante medir, con encuestas o entrevistas, cómo el servicio de promoción de lectura impacta el crecimiento de los índices de lectura del municipio.
- Debe generar satisfacción en los usuarios: es importante identificar si el servicio desarrollado responde a los intereses de la comunidad y a las condiciones de calidad establecidas por los usuarios. Las charlas con los usuarios, las encuestas, los libros de recomendaciones, los buzones de sugerencias, entre muchos otros, son herramientas útiles para identificar si los usuarios se encuentran satisfechos con un determinado servicio.

Adicional a los elementos mencionados anteriormente, en la actualidad las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son aprovechadas en las diferentes instituciones sociales para mejorar o innovar sus servicios. Las bibliotecas públicas no son ajenas a este fenómeno y muchas han mejorado sustancialmente sus servicios con el uso de las TIC, ya que estas son herramientas fundamentales para realizar procesos de creación colectiva de contenidos y conocimientos, facilitar el diálogo entre las personas de la comunidad y personas externas, desarrollar múltiples ejercicios de comunicación y promoción de las diversas actividades de la biblioteca, entre otras. Los bibliotecarios se han dado cuenta que hay muchas maneras de sacarle provecho a las tecnologías, de incorporar las herramientas digitales en la gestión de la biblioteca, y de utilizar Internet en los servicios bibliotecarios.

De igual forma, los usuarios y las bibliotecas públicas pueden estar conectados e interactuar por medio de las herramientas de la web social (Web 2.0), como las redes sociales, las cuales abren canales de opinión, conversación y discusión respecto a temas relevantes de la realidad local, el conocimiento universal y la cultura. En esta misma línea, para las bibliotecas públicas ha sido muy útil contar con diferentes herramientas que les permitan divulgar sus servicios, así como acceder y atender grupos poblacionales específicos con el soporte de las herramientas TIC. Las bibliotecas también se han beneficiado de la gran cantidad de colecciones digitales y del material en línea al que los usuarios pueden tener acceso desde los computadores de la biblioteca pública o desde su propia casa.

Para emprender mejoras en los servicios bibliotecarios es muy importante tener claridad respecto a los servicios que presta la biblioteca. Para ello, el **Modelo de madurez** ofrece la plantilla de difusión de actividades de la Guía 27 que permite tener informados a los usuarios y a las instituciones acerca



de las actividades que ofrece la biblioteca, con datos como el nombre de la actividad, la descripción y el público objetivo de la misma. Llenar esta ficha posibilita tener una visión global sobre el tipo de actividades que se realizan en la biblioteca e identificar con precisión los públicos objetivos de cada una. Es fundamental diligenciar una plantilla por actividad. En ese orden, incluimos como referencia el siguiente ejemplo:

PLANTILLA PARA LA DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES					
Fecha	14/03/2016	Biblioteca	Biblioteca Pública Popular No.2	Elaborado por:	Liliana Betancur
ASPECTOS BÁSICOS DE LA ACTIVIDAD					
Nombre de la actividad(*):	Parche bilingüe				
Descripción (*):	Actividad que dispone herramientas básicas para el aprendizaje del inglés y propicia la integración de las TIC en estrategias de sensibilización y aprendizaje de la segunda lengua.				
Público objetivo (*):	Niños, adolescentes y jóvenes				
Fecha (*):	Sábado, 14 de marzo de 2016				
Lugar (*):	Sala general de la biblioteca				
Horario (*):	11:00 a.m.				
Datos del coordinador de la actividad (*):	Liliana Betancur, 532 0228 - 3008652415				
Modalidad de la actividad (presencial o a distancia):	Presencial				
Tipo de evento o actividad:	Actividad de lectura y/o escritura (Hora del cuento, Club de lectura, Tertulia literaria, otros)	Actividad comunitaria y para el desarrollo (Charlas informativas, de interés comunitario, otros)	Actividades culturales (Exposiciones, Proyección de películas, cineforo, otros)		
Marque con un X el tipo de actividad que va a realizar	X				
Formulario de inscripción en línea (opcional) Incluya la URL o dirección Web del formulario:	No aplica				
Números telefónicos de contacto: (*):	Liliana Betancur, 532 0228 - 3008652415				

Algunas bibliotecas desarrollan actividades de promoción de lectura y escritura que resultan ser muy creativas, como la construcción de cuentos de manera colectiva mediante dinámicas grupales de escritura, la reconstrucción de lecturas al cambiar los protagonistas o el final de las historias, el desarrollo de actividades para leer y recomendar libros, entre otros. Estos ejemplos pueden encontrar en las TIC ayudas para prestar un servicio más innovador y más relevante.



De la misma forma, como se abordó en el Módulo 1, es importante que la biblioteca propicie actividades que favorezcan el desarrollo de competencias digitales en los usuarios, para que estos se beneficien de los favores de las TIC y hagan un uso responsable de las mismas. En este marco, entonces, es importante abrir espacios de intercambio de saberes que posibiliten el desarrollo de habilidades y hábitos relacionados con el buen uso de las TIC, no solo desde la utilización funcional de las herramientas, sino también desde su aprovechamiento en actividades cotidianas o que despierten el interés de la comunidad; como por ejemplo en la recuperación de la memoria, la apertura de blogs, la búsqueda de información en Internet, la creación o el fortalecimiento de grupos de interés en la biblioteca, entre otros.

A continuación, se presentan algunas herramientas que se pueden utilizar en los servicios que la biblioteca pública presta.

## Herramientas de Blogging o Microblogging

Un blog (del inglés web log) es un sitio web que incluye, a modo de diario personal de su autor o sus autores, contenidos de su interés o de su cotidianidad, actualizados con frecuencia, y los cuales son comentados por los lectores. Al hacer Blogging, o escribir en un blog, se crea una bitácora que se alimenta periódicamente con contenidos de todo tipo que pueden ser compartidos por medio de las redes sociales y comentados por los lectores. En ese contexto, las plataformas más conocidas para hacer Blogging son **Blogger** y **Wordpress**. Dentro de esta categoría encontramos, también, las herramientas de Microblogging que, como su nombre lo indica, son el mismo tipo de bitácora, pero con contenidos micro o muy pequeños. Es el caso de Twitter, que constituye el ejemplo de Microblogging por excelencia, junto con **Tumblr** y **Medium**.

Con Tumblr puede crear una cuenta de la biblioteca y compartir todo tipo de contenidos. Así, puede publicar la imagen de la carátula de un libro que quiera recomendar a sus usuarios, una afiche digital que haya diseñado para promocionar un evento en la biblioteca, fotos de las instalaciones de su biblioteca y de los eventos que tiene, etc. Un ejemplo de uso adecuado de **Tumblr** es el que hace la Biblioteca Pública de Albacete, en España, que se puede encontrar en este enlace: [bibliotecapublicaalbacete.tumblr.com](http://bibliotecapublicaalbacete.tumblr.com). **Tumblr** es una herramienta fácil de usar que permite subir muchos contenidos producidos por la biblioteca y sus usuarios. Es versátil y es posible mantener una página de **Tumblr** sin mucha dedicación horaria. Para conocer su uso, consulte aquí dos tutoriales:



- a. <http://bit.ly/tumblrdesdecero>
- b. <http://bit.ly/tumblrqueycomo>

**Medium** es otra herramienta para hacer Microblogging. Esta herramienta consiste en una red donde los usuarios escriben y comparten sus escritos con una comunidad. Con **Medium** usted puede tener una cuenta en la que comparta la vida diaria de la biblioteca y de su quehacer como bibliotecario.

Puede crear clubes de escritura en la biblioteca e invitar a los miembros a escribir y a compartir sus textos por medio de sus blogs. **Medium**, además, cuenta con una aplicación que puede ser descargada en tabletas o en teléfonos inteligentes para ser usada en todo momento. Entonces, el uso de **Medium** permite compartir textos escritos por el bibliotecario o los usuarios de la biblioteca de forma ágil y sencilla. Por ello, mientras otras plataformas son más amplias en cuanto a la variedad de contenidos que se comparten, en **Medium** el énfasis se hace en la escritura de textos; esto resulta valioso para promover la escritura creativa desde las bibliotecas públicas. En el siguiente enlace puede consultar el tutorial de esta herramienta:

- a. <http://bit.ly/intromedium>

Un ejemplo concreto de este tipo de herramientas es el desarrollado por la Biblioteca Pública Amadeo Rodríguez del municipio de La Calera (Cundinamarca), en donde se desarrolló un ejercicio de alfabetización digital con adultos mayores, que permitió la apertura de un blog para favorecer la recuperación de memoria local. Blog "La memoria y voz de los abuelos": <http://abueloscalera.blogspot.com.co/>



## Herramientas para la creación de documentos en línea

Hacen posible la creación de presentaciones, infografías, libros digitales, revistas digitales, entre otros. Estas herramientas permiten, en el caso concreto de las bibliotecas públicas, promocionar materiales de lectura y hacer documentos en los que se comparta información acerca de eventos, talleres, cursos, etc. **ISSUU**, **Slideshare** y **Calameo** son ejemplos de este tipo de herramientas.



En la red existen muchos recursos para hacer presentaciones y documentos digitales que se pueden compartir en redes sociales, sitios web, blogs, etc. Entre estos, sobresale **ISSUU**: usted puede realizar con esta herramienta una especie de libro o de revista digital donde comparta información de la biblioteca, el portafolio de servicios, la programación mensual, o material dedicado a un autor o a un tema.



Además, el resultado obtenido puede publicarlo en su pantalla informadora y compartirlo en redes sociales para divulgarlo entre sus usuarios. Así, por ejemplo, puede poner la programación detallada de la biblioteca o crear un “libro” con la vida y la obra de un autor que quiera resaltar en un mes o en el marco de alguna celebración.

Al igual que con las otras herramientas TIC, usted puede capacitar a los usuarios para publicar sus propios libros digitales. De ese modo, los miembros de un club de escritura pueden publicar sus textos en las redes sociales y con el uso de **ISSUU**. Un ejemplo claro del aprovechamiento de esta herramienta es la experiencia desarrollada por la Biblioteca Casa de la Cultura de Ipiales, desde donde se promueve el desarrollo de cuentos entre los niños usuarios de la biblioteca. Revise en el siguiente enlace un ejemplo de las publicaciones digitales editadas por esta biblioteca:

[https://issuu.com/enredados-cuento/docs/kevin\\_alejandro\\_mallama](https://issuu.com/enredados-cuento/docs/kevin_alejandro_mallama)

Para conocer más acerca de esta importante herramienta, consulte aquí los tutoriales:

- <http://bit.ly/introissuu>
- <http://bit.ly/queyparaqueissuu>

Tenga en cuenta también que hay otras herramientas que sirven para crear productos similares como: **Slideshare** y **Calameo**.



## Herramientas para la edición de videos

Se pueden crear videos cortos con el uso de fotografías mediante plantillas preestablecidas que se encuentran en herramientas como **Animoto** y **Stupeflix**.

**Animoto** permite producir videos con el uso de imágenes, fotos, música y textos. La versión gratuita posibilita que usted pueda crear videos de 30 segundos, y promover alguna actividad de la biblioteca con recursos audiovisuales. Puede crear videos para anunciar próximos eventos de la biblioteca o crear *booktrailers* para promocionar un libro que se vaya a leer en el club de lectura o en la hora del cuento. También, puede capacitar a los usuarios en el manejo de **Animoto** para que hagan sus propios videos y los compartan en las redes sociales.

**Animoto** es una herramienta sencilla para crear videos cortos que sirven como material de divulgación y de promoción de lectura. Para conocer más acerca de esta herramienta, visite su tutorial en:

- a. <http://bit.ly/introanimoto>

El **Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (Antioquia)** ha generado una interesante campaña digital para promocionar las colecciones bibliográficas de sus bibliotecas públicas. Haciendo uso de **YouTube** y **Facebook** han creado videos cortos en donde a, manera de noticia de última hora, relatan sucesos interesantes de libros como *La Vorágine*, *La María* y *Cien años de soledad*. Conoce todos los videos desarrollados en esta campaña en el canal de YouTube del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín: <https://www.youtube.com/user/Bibliotecamed>



## Herramientas de escritura colaborativa

Son plataformas en las que varios usuarios pueden escribir simultáneamente acerca de un mismo archivo. También, es posible desarrollar actividades de escritura compartida que van desde la elaboración conjunta de documentos hasta la escritura de textos de ficción en clubes y talleres de escritura. Como ejemplos de estas tenemos **Etherpad** y **Google Drive**.



**Nota:** es importante tener en cuenta que algunas herramientas requieren registro de su parte como bibliotecario, mientras que otras no (esto permite una navegación anónima). Sin embargo, la mayoría de herramientas requieren de la creación de una cuenta y compartir datos personales. Por lo tanto, considere hasta dónde quiere compartir su información personal, como lo vimos anteriormente en el tema de ciudadanía digital. No obstante, hay maneras de ofrecer el mínimo de detalles y obtener así el acceso a cuentas. Aunque lo más importante es que usted comprenda que la ciudadanía digital se pone en juego en la utilización de cada una de estas herramientas, que se debe caminar con cautela en la red y que su rol como bibliotecario público es guiar responsablemente a sus usuarios.



Para el desarrollo de ejercicios de escritura con los usuarios, **Etherpad** puede resultar de gran ayuda pues es una herramienta que permite crear documentos y compartirlos con un determinado grupo de personas.

Recuerde, también, que puede incluir dentro de sus programas de promoción de lectura y escritura una capacitación a los usuarios acerca del uso de estas herramientas como medios expresivos y creativos que abordan diversos lenguajes y promueven la generación de contenidos digitales.

Aproveche, entonces, las instrucciones y los tutoriales para aplicar las herramientas TIC a otros servicios de la biblioteca. Puede invitar, por supuesto, al GAB a diseñar estrategias de mejoramiento de los servicios con el uso de las TIC y proponer actividades culturales, programas de lectura, talleres artísticos, espacios de capacitación, entre otros, con el fin de transformar cada vez más su biblioteca, y convertirla en una biblioteca moderna conectada y referente para el país.

Ahora, lo invitamos a que comparta en su blog algunos de los productos creados en esta actividad con el uso de herramientas digitales. Si, por ejemplo, creó un video con **Animoto** o **Stupeflix**, puede compartir el enlace de la pieza audiovisual y contar cómo fue la experiencia de editar un mini video de este estilo. Asimismo, puede compartir el enlace de una presentación, de un microblog o una infografía. Por último, no importa el servicio que haya mejorado con el uso de las TIC, es una buena idea compartir la experiencia para inspirar a otros bibliotecarios.





## Actividad 3

## Ideas inspiradoras de bibliotecas públicas

**Propósito:** conocer experiencias significativas de bibliotecas públicas, que sirven como ejemplo y motivación para promover buenas prácticas relacionadas con la prestación de los servicios bibliotecarios.



En Colombia, hay bibliotecas que se han convertido en una inspiración para el resto de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, ya que han logrado constituirse como los escenarios de encuentro más importantes de sus comunidades, al desarrollar servicios que unen sus comunidades, vinculan de manera creativa el uso de las TIC y que responden a las necesidades de información y a los intereses de sus usuarios. Como podrá ver más adelante en el **Manual de Ideas Inspiradoras**, estas experiencias van desde propuestas de creación de grupos de periodismo digital, hasta el uso de recursos tecnológicos para apoyar a comunidades rurales. Por tanto, para la Red Nacional de Bibliotecas Públicas es muy importante que todos los bibliotecarios se conviertan en un ejemplo de liderazgo comunitario y de buenas prácticas sociales desde sus bibliotecas y regiones.



Ingrese, entonces, al **Manual de Ideas Inspiradoras** de la Biblioteca Nacional de Colombia para explorar el sitio y para conocer algunas experiencias significativas en: <http://bit.ly/manualideasinspiradoras>. Aquí, encontrará 29 ideas diferentes que puede usar para el mejoramiento de sus servicios. Le sugerimos tomarse su tiempo para revisarlo y sacar las mejores ideas.

Igualmente, puede conocer las experiencias de otras bibliotecas públicas en los siguientes enlaces:



### Aprendiendo y Haciendo Memoria (Cereté, Córdoba)

<http://bit.ly/haciendomemoria>



**Lunadas Literarias: un servicio de extensión bibliotecaria con el uso de TIC (Cúcuta, Norte de Santander)**

<http://bit.ly/lunadaliteraria>



**San Andrés de Sotavento: un municipio con una biblioteca pública admirable (San Andrés de Sotavento, Córdoba)**

**La gestión de la Biblioteca Pública de Quimbaya: un ejemplo para el país (Quimbaya, Quindío)**

<http://bit.ly/2eQ7qqi>



**La bibliotecaria que le ha devuelto la memoria a Samaniego (Nariño)**

<http://bit.ly/2erBUwi>

**Sembrando lecturas en los recuerdos de Beltrán (Marsella, Risaralda)**

<http://bit.ly/2dW7Gil>





Adicionalmente, se pueden conocer otras ideas de servicios que han vinculado de manera creativa el uso de las TIC y que han recibido reconocimientos en diferentes convocatorias de estímulos, en el siguiente enlace: <http://bit.ly/ideasinovadoras>

Finalmente, y con el propósito de estimular en los bibliotecarios el desarrollo de servicios innovadores que incorporen el uso de las tecnologías, les proponemos revisar los siguientes servicios, los cuales cuentan con una metodología que describe el paso a paso para llevarlos a cabo. Estos tres servicios han sido propuestos por la Biblioteca Nacional de Colombia para ser implementados en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y están orientados a generar nuevos espacios de encuentro, de diálogo y de unión en las comunidades.

### Grandes Preguntas en Bibliotecas Públicas



**Grandes Preguntas en Bibliotecas Públicas:** este servicio promueve el aprendizaje colectivo a partir de la búsqueda de respuestas a preguntas complejas o interrogantes que siempre han despertado nuestra curiosidad; es un espacio donde por medio del uso de los diferentes recursos de información de las bibliotecas públicas, el trabajo colaborativo y la utilización de las TIC, se obtienen respuestas construidas con los aportes de todos los participantes. Consulte la metodología del servicio en el siguiente enlace: <http://bit.ly/GrandesPreguntas>

### Cineforos en Bibliotecas Públicas



**Cineforos en Bibliotecas Públicas:** este servicio abre espacios para el disfrute del séptimo arte en las bibliotecas públicas y está fundamentado en la apreciación de cortos y largos de cine documental y cine de ficción. Busca estimular en los participantes la reflexión y el diálogo en torno a las temáticas e historias que se abordan en los diferentes contenidos audiovisuales. Consulte la metodología del servicio en el siguiente enlace: <http://bit.ly/cineforos>

### Fotografía y Memoria en Bibliotecas Públicas



**Fotografía y Memoria en Bibliotecas Públicas:** este servicio busca que las bibliotecas desarrollen procesos comunitarios en torno a la recuperación de la memoria fotográfica local. En ese orden, dialogar, compartir, rememorar, digitalizar archivos personales y registrar historias son algunas de las actividades que se proponen en el marco de este servicio. El objetivo es compartir y divulgar las prácticas de recuperación de memoria fotográfica que adelantan las bibliotecas por medio de la plataforma en línea Comparte Tu Rollo. [www.historypin.org/en/comparte-tu-rollo](http://www.historypin.org/en/comparte-tu-rollo). Consulte la metodología del servicio en el siguiente enlace: <http://bit.ly/FotoyMemoria>

En el siguiente enlace podrás consultar un video que amplía la información de estos tres servicios.  
<http://bit.ly/serviciosinnovadores>

Para finalizar esta actividad, comparta con los demás bibliotecarios una conversación en torno a los servicios que presta en su biblioteca y que abordan los siguientes aspectos:

- Servicios que propician el encuentro intergeneracional
- Servicios que unen diferentes públicos de su comunidad
- Servicios que fomentan el diálogo y la participación comunitaria
- Servicios que promuevan el reconocimiento de la identidad local y que aportan a la recuperación de la memoria colectiva
- Servicios que promueven la creación colectiva de conocimientos y de contenidos
- Servicios que aportan al desarrollo de competencias digitales y/o informacionales.

Luego de escuchar sus compañeros, consigne en su bitácora las ideas de servicios que le hayan llamado la atención y piense en cómo las tecnologías podrían ser incorporadas en ellos –en caso que no las vinculen– y cómo podrían adaptarse estas ideas al contexto propio de su biblioteca y su municipio.





## Actividad 4

## Diseño de un proyecto de servicio bibliotecario

**Propósito:** diseñar un servicio bibliotecario que vincule el uso de las TIC, y que promueva el encuentro, el diálogo, la creación de contenidos y el aprendizaje colectivo y colaborativo.



El éxito que pueda tener un servicio al momento implementarse y prestarse a la comunidad depende, en gran medida, de la forma como éste se estructure en el proceso de diseño. Además, un servicio bien estructurado se puede presentar a diversas convocatorias y premios, con el fin de conseguir recursos de financiación para su desarrollo. A continuación, entonces, encontrará una serie de preguntas que le ayudarán a estructurar un excelente proyecto de servicio.

1. ¿Cuál es el nombre del servicio?: Establezca un nombre para su servicio que lo haga llamativo y atractivo para los usuarios. Definir un buen nombre para el servicio posibilitará que este sea fácilmente recordado y referenciado.
2. ¿En qué consiste el servicio? Describa de forma clara y concreta de qué se trata el servicio propuesto. Procure brindar detalles del servicio que le permitan a cualquier persona comprender rápidamente en qué consiste.
3. ¿Por qué es relevante este servicio en su comunidad? Narre la relación e importancia del servicio en su contexto local. Incluya cuál es la necesidad de información o interés que busca resolver en su comunidad esta propuesta, y refiera datos relevantes que se tuvieron en cuenta en su planteamiento.
4. ¿El servicio tiene en cuenta grupos poblacionales específicos? Indique si el servicio integrará en su ejecución personas o elementos temáticos referentes a grupos poblacionales específicos (comunidades indígenas, afrocolombianos, roms, comunidades rurales, grupos en situación de desplazamiento, personas con necesidades especiales, niños, jóvenes, adultos mayores, LGBTI, entre otros), y describa cómo participan estos grupos.
5. ¿Cuáles son los pasos para implementar este servicio? Describa de manera clara el paso a paso para llevar a cabo el servicio: las actividades y los tiempos requeridos.
6. ¿Qué recursos necesita para desarrollar el servicio? Refiera de manera clara que recursos humanos y físicos requiere para el desarrollo del servicio. i) Dentro de los recursos humanos puede incluir al GAB o personas especialistas en temas específicos, como por ejemplo

un experto en robótica quien será el encargado de liderar los talleres en esta temática.  
ii) Dentro de los recursos físicos se incluyen aquellos elementos que son importantes para el óptimo desarrollo del servicio. En estos recursos puede incluir material bibliográfico, vehículos, dispositivos tecnológicos como tabletas, cámaras fotográficas o de video, grabadoras de audio, etc.

7. ¿Cómo va a promocionar el servicio? Indique qué acciones va a desarrollar para promocionar y comunicar el servicio. Indique por cuales medios y/o espacios de comunicación e información piensa realizar la divulgación. Carteleras informativas dentro y fuera de la biblioteca, emisoras y canales de televisión comunitarios, revistas o folletos, vallas y pasacalles, redes sociales, mensajes de texto, entre otros, son algunas ideas de medios y espacios que se pueden utilizar.
8. ¿Cuáles son los resultados que se esperan de este servicio? Enumere y describa cada uno de los resultados tangibles a lograr con el servicio. Es importante que defina el número de usuarios que espera beneficiar, el número de actividades o sesiones que piensa realizar, la cantidad y tipo de productos que espera obtener, entre otros.
9. ¿Cuáles es el impacto del servicio? Describa los cambios o efectos que espera provocar con el servicio en cada uno de los usuarios y/o en el grupo que participe; así mismo, los cambios que espera producir en la comunidad en general.
10. ¿Cómo va a realizar la evaluación y el seguimiento del servicio? Indique qué acciones va a desarrollar para evaluar y monitorear el desarrollo del proyecto, del servicio.

Lo invitamos a que explore y participe en las convocatorias del Ministerio de Cultura y de otras entidades que apoyan el desarrollo de las bibliotecas públicas y la lectura. Tenga siempre en cuenta el propósito, los alcances, las condiciones y los requisitos para participar de cada una de las convocatorias. Y cuando presente una propuesta de proyecto para gestionar recursos, ofrezca toda la claridad posible con base en el esquema planteado anteriormente.



## Autoevaluación

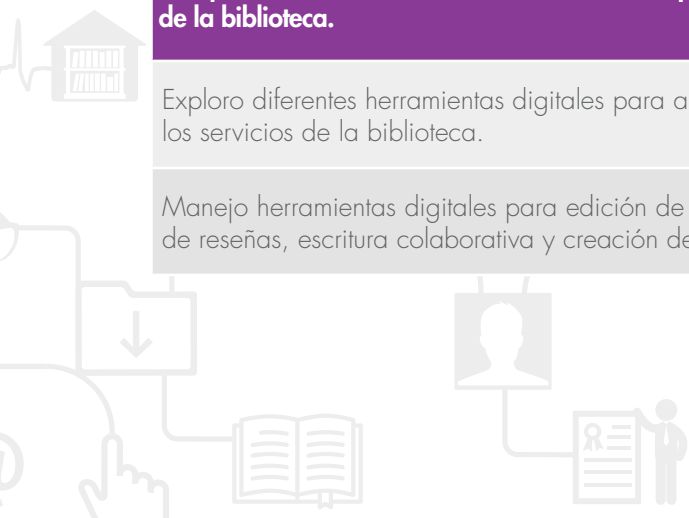
La evaluación de esta formación busca que usted desarrolle las competencias esperadas con la práctica constante de lo aprendido en la gestión diaria de su labor. El nivel de dominio que usted alcance en cada competencia, dependerá del compromiso con que asuma su aprendizaje.

Para la **autoevaluación** haga una valoración reflexiva de su proceso de aprendizaje, la cual le indicará los aspectos en los que está fortalecido y los aspectos en los que debe hacer refuerzos para mejorar el desempeño de su rol. Apóyese en las afirmaciones que encuentra a continuación, marque **SÍ** en el caso que cumpla con lo afirmado, o marque **NO** en el caso contrario.

<b>Competencia 1: Identifica la necesidad de promover el encuentro, el diálogo y la participación de la comunidad como elementos esenciales para la generación de servicios bibliotecarios que aporten a la movilización del capital social.</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Comprendo la relación entre los servicios bibliotecarios y la generación de capital social, e incorporo esta relación en el diseño y desarrollo de servicios bibliotecarios		
Soy consciente que una manera de satisfacer las necesidades de los usuarios de la biblioteca radica en permitir que los servicios promuevan el encuentro, el diálogo y la participación de la comunidad.		

<b>Competencia 2: Comprende los elementos y aspectos necesarios para el diseño de servicios bibliotecarios.</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Incorporo los elementos básicos que debe poseer un servicio bibliotecario en los procesos de diseño y ejecución de los mismos.		
Identifico las herramientas TIC como un elemento que se debe tener en cuenta para el diseño o mejoramiento de los servicios bibliotecarios.		

<b>Competencia 3: Usa diversas herramientas TIC para dinamizar y potenciar los servicios de la biblioteca.</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
Exploro diferentes herramientas digitales para aplicarlas en el mejoramiento de los servicios de la biblioteca.		
Manejo herramientas digitales para edición de video, trabajo de documentos en línea, elaboración de reseñas, escritura colaborativa y creación de blogs.		





**Capital social:** grado de confianza existente entre los actores de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad; todos elementos que muestran la riqueza y la fortaleza del tejido social.

**Contenido local:** corresponde a toda aquella producción creativa, escrita o audiovisual, que es desarrollada por y desde las comunidades, y que habla justamente de sus historias y realidades.

**Modelo de madurez de servicios:** es la herramienta desarrollada por la Biblioteca Nacional de Colombia, que reúne un conjunto de lineamientos, instrumentos y metodologías para ser aplicadas por las bibliotecas públicas en una lógica de mejoramiento continuo basada en la innovación y la creatividad.

**Plan de fortalecimiento de servicios:** serie de acciones en el tiempo que permiten desarrollar mejoras en los servicios, en términos de los niveles de calidad descritos en el Modelo de madurez.

 **Biblioteca Nacional de Colombia**

 **@BibliotecaNalCo**

 **Biblioteca Nacional de Colombia**

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN APROPIACIÓN DE TECNOLOGÍA EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Cartilla de Autoformación para Bibliotecarios

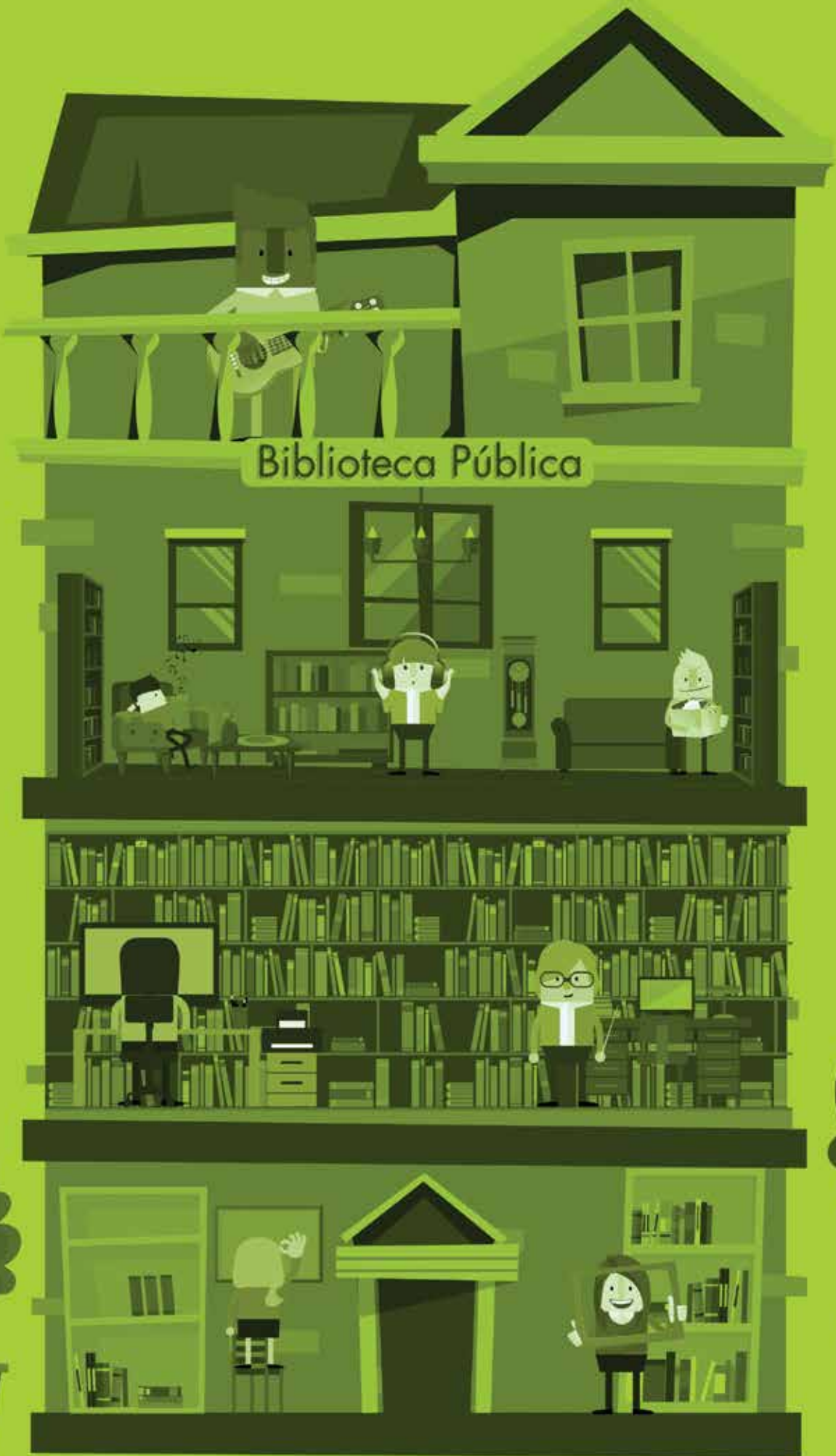
República de Colombia, Ministerio de Cultura, Biblioteca Nacional de Colombia, Bogotá. Octubre de 2016

Preprensa e Impresión: Zetta Comunicadores

Impreso en Colombia, 2016







Biblioteca Pública



Este programa está organizado en tres módulos básicos por medio de los cuales usted reflexionará acerca de la biblioteca pública y desarrollará las competencias básicas necesarias para fortalecer los servicios y programas de su biblioteca. Lo anterior, a partir del uso y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

**Módulo 1:** Biblioteca Pública Conectada

**Módulo 2:** Servicios bibliotecarios que unen comunidades

**Módulo 3:** Promoción y Posicionamiento de Bibliotecas Públicas