

**PROPUESTA DE CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA POPULAR  
LA AVANZADA. MEDELLÍN**

**OTILIA SIERRA BEDOYA**

**C.C- 31133071**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
MEDELLÍN**

**2010**

**PROPUESTA DE CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA POPULAR  
LA AVANZADA. MEDELLÍN**

**OTILIA SIERRA BEDOYA**

**C.C- 31133071**

**INFORME FINAL DE PRÁCTICA INTEGRADA**

**ASESORES**

**LUIS ALONSO ARIAS MONSALVE**

**DIDIER ÁLVAREZ ZAPATA**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
MEDELLÍN**

**2010**

“De los diversos instrumentos inventados por el hombre, el más asombroso es el libro; todos los demás son extensiones de su cuerpo.....solo el libro es una extensión de la imaginación y la memoria”. Jorge Luis Borges.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con infinito amor y eterna gratitud a mis hijos: Andrés, Natalia y Daniel, quienes con su motivación y apoyo incondicional, hicieron posible iniciar esta aventura que hoy culmino, como la materialización de un sueño; confieso que no fue un proceso fácil, pero siempre estuvieron ahí para darme ánimo a continuar cuando más lo necesité. Es por eso que hoy me invade un gran sentimiento de orgullo y la inmensa satisfacción de no haber defraudado su confianza.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un sincero agradecimiento por su acompañamiento y orientación para que este trabajo fuera posible; a los profesores:

Luis Alonso Arias Monsalve, como asesor externo.

Didier Álvarez Zapata, asesor interno.

Coordinadores de práctica:

Paola Andrea Ramírez Pérez.

Carlos Mario Betancur Betancur.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN.....	7
INTRODUCCIÓN.....	10
1. PROBLEMA.....	13
2. MARCO CONCEPTUAL.....	14
2.1 USUARIOS.....	14
2.2. ARQUITECTURA DEL SERVICIO.....	15
2.3 CARTA DE SERVICIOS.....	17
2.4 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.....	18
2.4.1 Algunas características de los servicios bibliotecarios:.....	19
2.5 SERVUCCIÓN.....	19
3. DESCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA ARQUITECTURA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA DE MEDELLÍN.....	21
3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA.....	21

3.1.1	Nombre. Biblioteca Avanzada .....	21
3.1.2	Procedencia. Iniciativa comunitaria .....	21
3.1.3	Breve historia. La biblioteca La Avanzada,.....	22
3.1.4	Grupos o entidades que apoyan la biblioteca.....	24
4.2	USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.....	25
4.3	ARQUITECTURA DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA .....	26
4.3.1	Elementos del entorno de acción directa de la biblioteca.....	26
4.3.2	Elementos del entorno de acción indirecta de la biblioteca .....	29
5.	CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA DE MEDELLÍN	30
5.1.	SERVICIO DE CONSULTA Y REFERENCIA.....	30
5.2	SERVICIO DE PRÉSTAMO DOMICILIARIO .....	33
5.3	SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LECTURA .....	35
6.	CONCLUSIONES .....	39
7.	RECOMENDACIONES .....	41
10.	ANEXOS .....	46

## LISTA DE FIGURAS

**Pág.**

Figura 1. Comuna 1, zona nororiental de Medellín, en la parte alta sobresale la cancha cubierta, en el segundo piso del local donde funciona la biblioteca. ....21

Figura 2. Ubicación: calle 26b - N° 102c -54 del barrio La Avanzada de Medellín.22

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Modelo de encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca popular la avanzada.....	46
Anexo B. Formatos para controlar el servicio de préstamo en la biblioteca la avanzada. ....	48
Anexo C. Carné de usuarios.....	50
Anexo D. Modelo de encuesta para usuarios de la biblioteca la avanzada .....	51
Anexo F. Fotografías. ....	55



## **RESUMEN**

El presente trabajo consiste en la “PROPUESTA DE UNA CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA POPULAR LA AVANZADA”, con la que se pretende contribuir a su mejoramiento y fortalecimiento como un referente cultural, desde donde se generen acciones tendientes a lograr los cambios en las personas que permitan la solución pacífica de conflictos con miras a lograr la sana convivencia, y contribuir con el desarrollo comunitario.

Palabras claves: Biblioteca popular, servicios bibliotecarios, carta de servicios, arquitectura del servicio.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo consiste en una “**PROPUESTA DE CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA POPULAR LA AVANZADA**” la cual tiene como propósito el mejorar y fortalecer los servicios de información que actualmente se prestan en esta biblioteca a su comunidad.

La Biblioteca *La Avanzada* se encuentra ubicada en el barrio del mismo nombre, perteneciente a la Comuna 1, Zona 1 Nororiental de Medellín. Esta es una comunidad con grandes dificultades económicas y sociales que ha tenido por temporadas, fuertes dificultades de orden público. El barrio está compuesto por familias que han sido desplazadas de sus lugares de origen en su mayoría del sector rural de los municipios de Antioquia, quienes se han visto obligadas a levantar sus viviendas de forma rudimentaria, utilizando para ello los materiales que su situación les permite adquirir: madera, cartón, latas; dando lugar a la formación de asentamientos urbanos, que concentran la pobreza en estrato bajo-bajo. Estas condiciones afectan sensiblemente la convivencia, dando lugar a situaciones de maltrato, abusos, abandono, intolerancia; y ausencia de valores que tienden a fomentar los procesos de violencia como única alternativa para solucionar los conflictos.

Los límites del Barrio la Avanzada, lugar de ubicación de la biblioteca son:

Al Norte: con el corregimiento de Santa Elena. Al Sur: con el Barrio Santo Domingo Sabio N°1, y el barrio La Esperanza. Al Oriente: con el Barrio Carpinello. Al Occidente: con el Barrio Santo domingo N°2.

El presente trabajo consta básicamente de dos partes:

**Parte 1:** Corresponde a la descripción de la biblioteca, sus usuarios, las colecciones, el contexto en el que se encuentra, servicios que presta actualmente, y que sirven de base para la elaboración de la carta de servicios.

**Parte 2** Presenta la carta de servicios básicos con la que se pretende el mejoramiento y fortalecimiento de la biblioteca elaborada con base en la arquitectura de servicios teniendo en cuenta todos los elementos que intervienen en su construcción, tanto en la parte interna de la biblioteca como el personal, las instalaciones, los equipos e implementos, y las políticas internas necesarias para orientar los diferentes servicios; así como los aspectos externos que de alguna manera inciden en la biblioteca, y tienen que ver con su entorno, la cultura , otras bibliotecas, las leyes que regulan el proceder bibliotecario, de manera especial se han tenido en cuenta los procesos de servucción para cada uno de los servicios, como el equivalente a los procesos de producción, con el fin de garantizar la calidad, y el mejoramiento continuo, enfatizando siempre en los usuarios como el centro de los servicios, con el fin de garantizar la viabilidad, y permanencia de la biblioteca.

Debe advertirse que, a raíz de las dificultades para el desplazamiento, debido a la situación de orden público que se vive en el Barrio la Avanzada, solo fue posible hacer una visita a la biblioteca en compañía del profesor Luis Alonso Arias, con el fin de realizar una observación directa de sus instalaciones, organización de las colecciones, y adecuación de espacios; durante esta visita se pudo observar algunos actividades de promoción de la lectura que se desarrollaban en ese momento, con un grupo de niños, y otras actividades culturales con los adultos mayores, como parte de la celebración del día de los niños el 29 de octubre de 2010.

Para obtener mayor información, sobre diferentes aspectos de la biblioteca como: historia, contexto, instalaciones y servicios entre otros, fue necesario recurrir a diferentes fuentes: Documentales: Informe del PRAE<sup>1</sup>. Informe iniciativa local: Comunidades constructoras de confianza y reconciliación, para el Programa Paz y reconciliación<sup>2</sup>.

Correo electrónico, entrevistas personales y telefónicas con BRISAL (Brigadas Internacionales Solidarias para América Latina)<sup>3</sup>. Asimismo, se consultaron páginas web de diferentes bibliotecas, con el fin de conocer sus cartas de servicios como referentes de calidad para tomar algunos elementos que pudieran adaptarse a las condiciones de la Biblioteca la Avanzada.

Para una mejor ilustración, se presenta un mapa con la nomenclatura del sitio y varias imágenes que dan cuenta del aspecto físico, tanto al interior como al exterior de sus instalaciones.

Se anexan algunos formatos que permitirán tener control sobre los diferentes servicios, la evaluación de su calidad y conocer el grado de satisfacción de los usuarios, para su mejoramiento permanente.

---

<sup>1</sup> Proyecto Ambiental Escolar de la IE La avanzada

<sup>2</sup> Presentado por el psicólogo Sergio Velázquez Silva

<sup>3</sup> Integradas por los bibliotecólogos: Oriol Granero, de España; Daniela escobar, de Chile; Ledys Frías y Ana María Díaz de la Universidad de Antioquia, y la estudiante de último semestre de Bibliotecología Sandra Milena Ruiz; Asesoradas por el Profesor y director de la Biblioteca Público escolar Granizal, Bibliotecólogo Luis Alonso Arias.

## 1. PROBLEMA

La propuesta de elaboración de una carta de servicios ha sido motivada por el conocimiento de la situación de la biblioteca del Barrio La Avanzada, a través de las integrantes de las brigadas solidarias, quienes expusieron esta iniciativa ante la comunidad de bibliotecólogos de la Universidad de Antioquia, haciendo una invitación general para sumarse a esta causa y contribuir, de alguna forma, al fortalecimiento de la biblioteca.

Por tal razón se considera oportuno participar en esta labor social, aplicando en la práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, con la convicción de que a través de los servicios bibliotecarios básicos es posible orientar a los usuarios en la búsqueda y uso de la información como un recurso valioso para adquirir o enriquecer sus conocimientos en las diferentes áreas de la ciencia y la cultura, con lo cual se contribuye a fortalecer los lazos familiares y comunitarios, adquirir valores como el respeto, la tolerancia y sentido de cooperación para la solución pacífica de los conflictos, con miras a facilitar la sana convivencia y una mejor calidad de vida. Estas condiciones permiten además, la participación activa en el desarrollo económico y cultural de la comunidad y del país, quedando ampliamente demostrado por las figuras que surgen con frecuencia de las comunidades más pobres en el campo deportivo, cultural, artístico literario, cuando se les ha brindado la oportunidad de manifestar sus habilidades y desarrollar sus talentos.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan algunos de los conceptos básicos utilizados en la realización del presente trabajo, y que se construyeron a partir de las ideas de los autores Nora Elena Rendón, de Paula Núñez, y Adrián Israel.

### 2.1 USUARIOS

Es toda persona, grupo o entidad que hace uso de un servicio, para satisfacer una necesidad determinada.

*“Se entiende por usuarios de la información, a todas las personas que hacen uso de ésta, basados en necesidades propias. Se parte del ser social, en sí mismo, para ubicarlo luego en un sistema de información”<sup>4</sup>*

Según el contexto y las relaciones con la unidad de información, como uso y frecuencia, se dan las siguientes acepciones:

- **Usuarios potenciales:** “son los que se tienen en cuenta al momento de diseñar los sistemas de información, sus producto y servicios, aunque no hacen

---

<sup>4</sup> RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 2000. Vol. 23, no. 1-2. pp.96.

parte de la comunidad, o no han solicitado los servicios de la biblioteca, se espera que en algún momento lo lleguen a hacer”<sup>5</sup>.

- **“Usuarios reales:** son los que en alguna ocasión han formulado a la unidad de información una solicitud de servicio, pueden pertenecer o no, a los usuarios potenciales.

- **Usuarios internos:** todas las personas subordinadas administrativa o metodológicamente a la unidad de información, usan la información para transmitirla a los demás usuarios”<sup>6</sup>.

## 2.2. ARQUITECTURA DEL SERVICIO

Los siguientes conceptos están basados en fuentes documentales de autoridades que exponen sus conocimientos y experiencias sobre el tema y se considera que son un aporte importante para el trabajo.

“Se entiende la arquitectura del servicio como el conjunto de las interrelaciones dadas entre los diferentes elementos de la Servucción, dentro de un entorno de acción directa, y un entorno de acción indirecta, determinante para la toma de decisiones”<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> NÚÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 2000. Vol. 23, no. 1-2. pp. 107-121.

<sup>6</sup> Ibíd.

<sup>7</sup> BOTERO TOBÓN, Rubén Darío; RIASCOS GONZÁLEZ, José Antonio. La arquitectura del servicio. En: servicio para la competitividad el nuevo enfoque estratégico. pp. 37-41

**2.2.1 Entorno de acción directa.** Son los elementos que interactúan al interior de la biblioteca, y que inciden directamente en el servicio, en cuanto a su calidad; algunos de estos elementos son comunes, y otros son específicos para cada servicio.

- **Visión:** Lograr una biblioteca fortalecida con excelentes servicios de información, que le permitan participar en la dinámica social de la comunidad.
- **Misión:** diseñar estrategias para recopilar, conservar, y difundir los recursos de información, para el correcto funcionamiento de la biblioteca.
- **Personal de soporte:** es el personal administrativo, encargado de elaborar las políticas de la biblioteca, y tomar las decisiones estratégicas para la prestación de los servicios.
- **Personal de contacto:** son las personas que tienen contacto directo con el usuario, y de su desempeño depende la calidad del servicio.
- **Soporte físico:** corresponde a las instalaciones físicas, mobiliario, materiales, y todos los implementos necesarios para cada servicio.
- **Soporte procedimental:** son las normas y políticas establecidas en la biblioteca para su correcto funcionamiento.

**2.2.2 Entorno de acción indirecta.** Son los factores externos que inciden de alguna manera en la biblioteca y afectan positiva o negativamente su imagen.

- **Competencia:** es la forma particular de prestar los servicios bibliotecarios en otras unidades de información, y sus procesos de Servucción.



- **Cultura:** hace referencia a la percepción que el usuario tiene de la biblioteca en relación con sus servicios, según sus creencias políticas o religiosas; y su educación; influyen en la misión, visión y estrategias de la biblioteca.
- **Los proveedores:** influyen sobre la calidad de los materiales e insumos, así como el cumplimiento, y responsabilidad, que pueden afectar la calidad de los servicios.
- **El sector:** es la, integración de las bibliotecas con fines de cooperación, para optimizar recursos, ampliar y agilizar los servicios de información; de las que se puede aprovechar sus experiencias particulares con el fin de mejorar los servicios.
- **El Gobierno:** hace referencia a las leyes, normas o recomendaciones que regulan los servicios bibliotecarios, y que es necesario tener presente al diseñar los servicios, y tomar decisiones estratégicas

## 2.3 CARTA DE SERVICIOS

“La carta de servicios “Es un documento escrito por medio del cual, una organización informa públicamente sobre los servicios que ofrece, acerca de los compromisos de calidad, y los derechos y obligaciones que les asisten”<sup>8</sup>.

Por medio de ella se procura lograr el mejoramiento continuo de la biblioteca; con la recopilación, conservación y difusión de los recursos de información se

---

<sup>8</sup> BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. Carta de servicios 2009. Zaragoza: Universidad, 2009. 24 pp. [Online]. [Citado 2010-12-19]. Disponible en: [http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta\\_servicios.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf)

pretende contribuir a los procesos de autoaprendizaje de personas libres, responsables, y solidarias para buscar solución a los problemas sociales.

Para elaborar la carta de servicios, es necesario definir cada uno de los elementos que la componen y sus relaciones a través de la arquitectura del servicio, y los procesos de Servucción.

## **2.4 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

Es necesario resaltar entre otros, algunos de los conceptos aprendidos en la asignatura Gerencia del Servicio.

- Son las acciones que se realizan para dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios.
- Son el resultado de la interacción entre tres elementos básicos: personal, soporte físico y usuarios. Se han de planear de acuerdo a las recomendaciones de la IFLA: “la biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local en cuanto a bibliotecas e información. Son la esencia de la biblioteca, están diseñados para todos los usuarios y tienen permanencia en el tiempo, en el momento de planificarlos, habrá que establecer unas prioridades claras, y unas estrategias a mediano y largo plazo”<sup>9</sup>

Pueden ser:

---

<sup>9</sup> IFLA. Servicio de bibliotecas públicas: directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. Bogotá: Fundalectura, 2002. 122 pp.

- **Básicos:** son imprescindibles en una biblioteca, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.
- **Complementarios:** que sirven de apoyo a los servicios básicos, mejoran la calidad, y agregan valor.

#### **2.4.1 Algunas características de los servicios bibliotecarios:**

- Es necesario el contacto directo con el usuario, y solo se producen cuando éste los demanda.
- Se debe garantizar su calidad antes de producirlo, ya que no admite correcciones.
- La calidad depende de la percepción del usuario al momento de solicitarlo (momento de verdad), de acuerdo a sus experiencias y expectativas, por lo tanto no se puede probar por anticipado.
- Exige creatividad, innovación, evaluación y mejoramiento permanente.

## **2.5 SERVUCCIÓN**

“Procesos y requerimientos para la construcción de un servicio, se centra en el usuario y sus necesidades demandadas; mediante la interacción entre varios

elementos indispensables previamente definidos: el personal de contacto y personal de soporte, el soporte físico, y el usuario.<sup>10</sup>”

---

<sup>10</sup> EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Eric. La oferta de servicios. En: Servucción: el marketing de servicios. Madrid: McGraw-Hill, 1989. pp. 91-109.

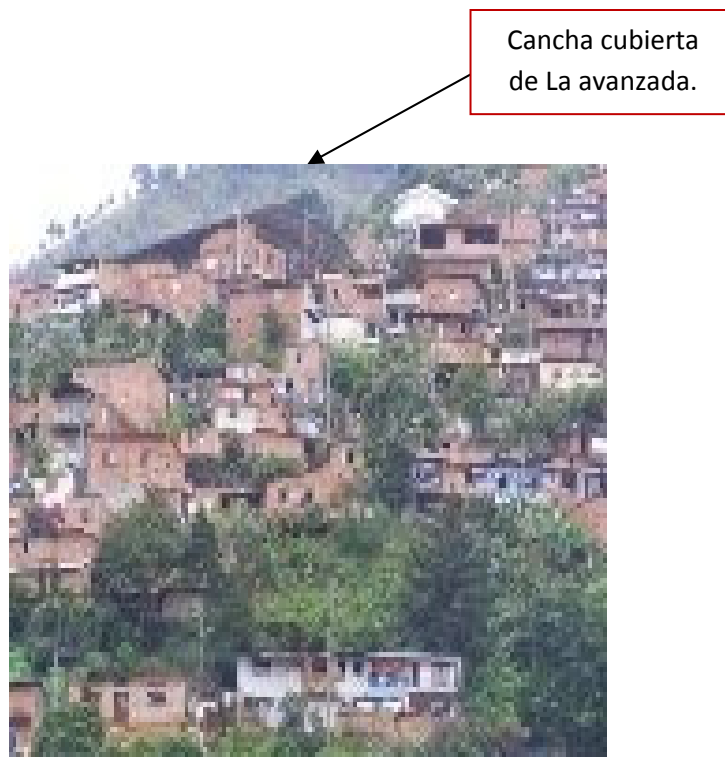
### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA ARQUITECTURA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA DE MEDELLÍN

#### 3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA BIBLIOTECA

3.1.1 **Nombre.** Biblioteca Avanzada

3.1.2 **Procedencia.** Iniciativa comunitaria

**Figura 1.** Comuna 1, zona nororiental de Medellín, en la parte alta sobresale la cancha cubierta, en el segundo piso del local donde funciona la biblioteca.<sup>11</sup>

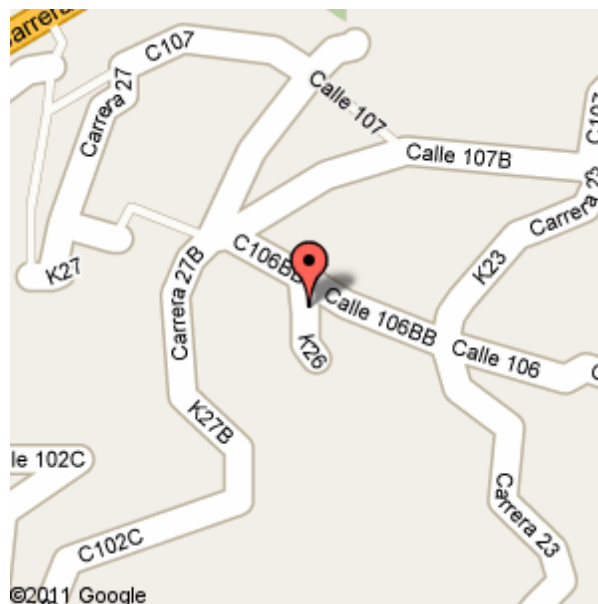


<sup>11</sup> [www.google.com](http://www.google.com)

**3.1.3 Breve historia.** La biblioteca La Avanzada, es un proyecto de origen comunitario, gestionado y liderado por la Junta de Acción Comunal (JAC) del Barrio la Avanzada, como una forma de congregar a todos sus habitantes en torno a un espacio para la cultura y la educación, con posibilidades de acceso a los recursos de información, la lectura, la recreación y entretenimiento.<sup>12</sup>

Está localizada en el Barrio la Avanzada, en la Zona 1 parte Nororiental de Medellín, correspondiente a la Comuna 01, cercana a la institución Educativa La Avanzada, a la Biblioteca España, y a la Biblioteca Público escolar de Granizal, adscritas a la Secretaria de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín

**Figura 2.** Ubicación: calle 26b - N° 102c -54 del barrio La Avanzada de Medellín.<sup>13</sup>



<sup>12</sup> Algunos datos han sido tomados del PRAE de la Institución Educativa la Avanzada y otros suministrados por Sergio Velásquez Silva psicólogo del Programa Paz y Reconciliación de la Alcaldía de Medellín y por el profesor Luis Alonso Arias y las brigadistas solidarias 8-9 10

<sup>13</sup> <http://maps.google.com>

En la zona de influencia de la biblioteca existen otras instituciones educativas como: Escuela Reino de Bélgica (Sección de la IE La avanzada). Escuela Hermana Alcira Castro, IE. La Candelaria, y su sección escuela La Esperanza; Liceo Santo Domingo, y su sección primaria Escuela Carpinello Amapolita, y la Institución Fenalco Solidario en el sector llamado La Urba.

El proyecto de la biblioteca se inició en la década de 1980, cuando el municipio de Medellín cedió a la JAC, un terreno en el que se construyó un local que funcionó como centro de integración barrial, para realizar actividades culturales, sociales, deportivas y recreativas.

En el año 1989, por gestiones ante Desarrollo comunitario, se autoriza el traslado a este espacio, de la Escuela La Avanzada, cuyas paredes se derrumbaron; allí funcionó hasta finalizar el año, y fue devuelto a la JAC, que decide darle un mejor uso, y se inician gestiones para crear la biblioteca, que reclamaba la comunidad.

Se hicieron contactos con varias entidades del sector público y privado, como Comfama, Comfenalco, Biblioteca España, y la Biblioteca Público escolar Granizal. En el año 2009 se da la participación del programa Paz y Reconciliación, a cargo del psicólogo, Sergio Velázquez Silva, y auspiciada por la Unión Europea, y la Alta Consejería para la Reconciliación, con recursos que sumados con el aporte asignado del presupuesto participativo, permiten iniciar actividades para darle forma al proyecto de la biblioteca. En el mes de julio del mismo año, se logra acondicionar el local con estanterías, colecciones, mesas, y demás implementos, pero sin tener al frente una persona con la debida formación profesional para darle continuidad al proyecto.

En enero de 2010, hacen presencia en la biblioteca, las Brigadas Internacionales Solidarias para América Latina, lideradas por bibliotecólogos de diferentes países incluyendo dos profesionales y una estudiante de la Universidad de Antioquia asesoradas por el bibliotecólogo y profesor de esta universidad, Luis Alonso Arias, iniciando la capacitación de los líderes comunitarios, con charlas y talleres didácticos sobre los procesos bibliotecarios básicos, como la selección y descarte de gran cantidad de libros arrumados sin ningún tipo de organización.

En febrero de 2010 se hace una entrega simbólica de la biblioteca a la comunidad; y el 5 de septiembre, se hace la entrega oficial, con actividades en la biblioteca, y se hace su presentación ante la comunidad de bibliotecólogos convocados por Asociación de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (ASEIBI), en la biblioteca pública piloto.

#### **3.1.4 Grupos o entidades que apoyan la biblioteca.**

- **JAC.** Junta de Acción Comunal, con algunos recursos del presupuesto participativo.
- **JET.** Juventud Entrega Total, apoya actividades comunitarias.
- **ACR.** Alta Consejería para la Reintegración, programa de la Alcaldía de Medellín.



- **Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín**, de la Secretaría de Cultura Ciudadana
- **Red de Bibliotecas Públicas de Medellín y Área Metropolitana del Valle de Aburra**
- **Biblioteca España**. Con elementos de apoyo a los diferentes programas, especialmente, la promoción de lectura.
- **Biblioteca Público escolar Granizal** de la Secretaría de Cultura Ciudadana que presta asesorías por parte del bibliotecólogo, Luis Alonso Arias, con realización de talleres, conferencias, y actividades de integración comunitaria.
- **Institución Educativa la Avanzada**, con la integración de recursos, para apoyar los procesos educativos.
- **Brigadas Internacionales Solidarias para América Latina (BRISAL)**, con capacitación a los jóvenes, en diferentes procesos básicos de la biblioteca.
- **La empresa privada** se ha hecho presente con la donación de 3 computadores

#### **4.2 USUARIOS DE LA BIBLIOTECA.**

Estos datos han sido tomados del informe del PRAI, presentado por la IE la Avanzada.

- **Usuarios Potenciales:** toda la comunidad del barrio la Avanzada para quien fue pensada la biblioteca. La zona de influencia más cercana a la biblioteca está conformada por 3500 personas aproximadamente, discriminadas de la siguiente forma: niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, en condición de: estudiantes, amas de casa, trabajadores, empleados, venteros ambulantes, o del sector informal, indigentes, e indígenas; la gran mayoría de habitantes de este sector, son desplazados que conforman una población flotante difícil de cuantificar por la continua movilidad que se presenta. La población estudiantil de la IE La Avanzada, está conformada por un número cercano a los 968 alumnos, incluyendo su sección Reino de Bélgica.

- **Reales:** los siguientes, son datos aproximados, facilitados por una integrante de BRISAL. Los usuarios que con mayor frecuencia visitan la biblioteca son los estudiantes de la IE La Avanzada, por su cercanía, en un número aproximado de 657 estudiantes entre los 6 y 20 años de edad, de los cuales 357 son hombres y 300 son mujeres; así como los vecinos más próximos, con un promedio de visitas de 50 usuarios por día.

- **Internos:** en la biblioteca permanecen los líderes de la comunidad que han sido capacitados para apoyar algunos procesos bibliotecarios, pero sin ninguna vinculación oficial, o en número determinado.

#### **4.3 ARQUITECTURA DEL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA**

##### **4.3.1 Elementos del entorno de acción directa de la biblioteca.**

- **Personal de soporte:** la biblioteca aún no cuenta con la presencia permanente de un bibliotecólogo, que lidere, gestione y administre los recursos, para implementar servicios de información, lo que impide dar continuidad a los proyectos que se emprenden, afectando la calidad de los servicios, y la permanencia de la biblioteca.
  
- **Personal de contacto:** la atención a los usuarios, es realizada por los jóvenes que han recibido capacitación acerca de los procesos bibliotecarios y la prestación de servicios básicos de información
  
- **Soporte físico:** la biblioteca funciona en un local de aproximadamente 1.50 x 2.m2, obligando a optimizar el espacio para las estanterías que albergan las colecciones, los computadores, y demás implementos, así como espacios para la lectura, procesos técnicos, y circulación.
  
- **Mobiliario e implementos**
  - ✓ 8 Estanterías; de las cuales, 5 son metálicas y 3 de madera, que están distribuidas cerca a la pared.
  
  - ✓ 2 Mesas pequeñas para la sala infantil, cada una con sus respectivas 4 sillas.
  
  - ✓ 4 mesas para la sala de lectura cada una con sus respectivas sillas.
  
  - ✓ 40 sillas plásticas aproximadamente, para el espacio que hace las veces de auditorio.
  
  - ✓ 4 lámparas

✓ 3 Computadores, uno de ellos utilizado para procesar la información bibliográfica, en una base de datos por medio de un software gratuito llamado BIBLIO.

○ **Colecciones:** está la colección infantil que es la que se encuentra más escasa de fondos hasta el momento, con una cantidad aproximada de 50 a 70 libros.

✓ La colección general compuesta por libros de texto y de temas generales cuenta aproximadamente con 3.000 libros; las carencias en esta colección son tecnología, salud, y generalidades.

✓ Colección de literatura, es la más nutrida con 1500 títulos aproximadamente.

✓ Están organizadas por facetas, proceso realizado por jóvenes del barrio, capacitados por las brigadistas. Para la clasificación del material, se utilizó el sistema Dewey, con 3 decimales, por no considerarse necesario un mayor grado de profundidad, y el código Cúter.

• **Soporte procedimental:** en el momento no se cuenta con políticas establecidas por escrito, para llevar a cabo procesos bibliotecarios, normas, y procedimientos para la prestación de servicios. Estos se realizan con asesoría de los profesionales que colaboran voluntariamente en la biblioteca.

#### 4.3.2 Elementos del entorno de acción indirecta de la biblioteca

- **Competencia:** las bibliotecas más cercanas al barrio la Avanzada, de las que se puede aprovechar su experiencia para obtener mejor calidad en los procesos y servicios son la CREM de Granizal, y la Biblioteca España.
- **Cultura:** la biblioteca ha tenido un impacto positivo en la comunidad, a pesar de las dificultades de orden público, los usuarios responden a las convocatorias cuando se realizan programas, en especial de promoción de lectura y otras actividades culturales.
- **Sector:** al no tener conectividad no es posible su integración a la red de bibliotecas de Medellín, pero obtiene información de las bibliotecas cercanas, que le permite desarrollar programas y propuestas de servicios para la biblioteca.
- **Gobierno:** a pesar de la limitación de los recursos de la biblioteca, que no le permiten cumplir con los mínimos estándares de calidad, como la cantidad de libros y m<sup>2</sup> en relación al número de habitantes, se procura realizar todos los procedimientos, acogiéndose a las normas legales, y recomendaciones de los diferentes organismos que regulan los procesos bibliotecarios..

## 5. CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA DE MEDELLÍN

Para elaborar la carta de servicios ha sido necesario acudir a la información que ofrecen diferentes bibliotecas universitarias a nivel internacional con el fin de estudiar sus modelos; tomando algunos elementos para adaptarlos a las condiciones de la biblioteca popular de la Avanzada, considerando que la calidad de los servicios debe ser igual para todos los usuarios de la información en general, adaptados a cada contexto en particular.

De las diferentes cartas de servicios bibliotecarios consultadas, se optó por el modelo de carta de servicios de la universidad de Zaragoza (España) por considerarlo el más completo en relación con los demás modelos y ha sido fácil adaptarlo a las condiciones de la biblioteca<sup>14</sup>.

### 5.1. SERVICIO DE CONSULTA Y REFERENCIA.

- **Descripción:** Facilita la consulta en la biblioteca de los diferentes recursos informativos disponibles, brindar respuesta a todas las consultas acerca de los materiales que se encuentren dentro o fuera de la biblioteca, de los servicios que se prestan; o aprovecharlos espacios para la lectura.

---

<sup>14</sup> BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. Carta de servicios 2009. Zaragoza: Universidad, 2009. 24 pp. [Online]. [Citado 2010-12-19]. Disponible en: [http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta\\_servicios.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf)

- **Propósito:**

- ✓ Orientar al usuario en la localización, selección y uso de las fuentes, y en el conocimiento de la biblioteca.

- ✓ Brindar información de manera rápida y efectiva, o remitir a otras fuentes externas.

- **Usuarios:** el servicio se prestará por igual a los usuarios reales, potenciales e internos.

- **Espacio físico:** este servicio requiere de instalaciones y condiciones apropiadas, en cuanto a comodidad, iluminación y ventilación.

- **Personal de soporte:** en el momento no hay un profesional vinculado a la biblioteca, por lo que algunos bibliotecólogos de la universidad de Antioquia realizan un trabajo de forma voluntaria, en el diseño, e implementación del servicio.

- **Personal de contacto:** la persona encargada de este servicio debe tener algunos conocimientos generales sobre diversas materias, con el fin de hacer más ágil y efectivo el servicio, debe además conocer muy bien la organización de las colecciones.

- **Compromisos de calidad:** tendientes a lograr la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y afianzar la biblioteca como referente cultural de la comunidad:

- ✓ Brindar atención personalizada al usuario, respetando su privacidad.

- ✓ Ofrecer respuesta rápida a las consultas, quejas y sugerencias planteadas por el usuario a través de cualquier medio.
  
- ✓ Las colecciones son la base del servicio de referencia, por lo tanto se debe procurar por tener un número de ejemplares de cada documento, en las diferentes áreas de la ciencia y la tecnología, de acuerdo al uso de las diferentes colecciones, y ajustado al presupuesto.
  
- ✓ Mantener las colecciones debidamente organizadas para agilizar las búsquedas.
  
- ✓ Evaluar el servicio, y actualizar las colecciones, de acuerdo al presupuesto.
  
- ✓ Propiciar un ambiente en lo posible confortable y silencioso para la lectura.
  
- **Indicadores de calidad:**
  - ✓ Utilizar una medida cuantitativa como guía para el control y valoración de la calidad del servicio, será relevante para la toma de decisiones.
  
  - ✓ Elaboración de un formato para evaluar el número de usuarios que visitan la biblioteca por día, semana, mes o año, así como el motivo de la visita.
  
  - ✓ Disponer de un formato que permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios, mediante la evaluación en una escala numérica.
  
  - ✓ Elaborar un formato que indique el número de quejas, reclamos o sugerencias atendidas personalmente, a través de cartas, teléfono o, correo electrónico.



## 5.2 SERVICIO DE PRÉSTAMO DOMICILIARIO

- **Descripción:** diseñado para brindar al usuario la posibilidad de consultar los recursos bibliográficos, fuera de la biblioteca, con algunas condiciones en cuanto al material, identificación del usuario, y tiempo de devolución.
- **Propósito:** facilitar el acceso a la información para satisfacer las necesidades específicas de: educación, trabajo, o entretenimiento de los usuarios.
- **Usuarios:** todas las personas que por alguna razón no pueden consultar el material en la biblioteca, sean reales, potenciales, o internos.
- **Materiales:** se podrán prestar todos los materiales que no hagan parte de la colección de referencia, o que posean un valor especial para la biblioteca: valor histórico y patrimonial, libros raros, o antiguos.
- **Espacio físico:** este servicio debe prestarse necesariamente dentro de las instalaciones de la biblioteca, donde se ubicará un escritorio con los implementos necesarios.
- **Personal de soporte:** Al no contar con un profesional, el servicio lo prestarán quienes tengan un conocimiento básico en materia de préstamo, con el fin de llevar el debido control del material bibliográfico en préstamo.
- **Personal de contacto:** los auxiliares que apoyan el servicio, deben atender directamente las demandas del usuario: localización del material, diligenciar formatos de identificación y condiciones del servicio, entrega y recepción del material en préstamo.

- **Compromisos de calidad:**

- ✓ Diseñar las políticas que han de orientar el servicio de préstamo, en cuanto a cantidad de materiales que se pueden prestar, duración del préstamo, fecha de devolución o renovación.
- ✓ Atender las solicitudes de préstamo en el menor tiempo posible y reservar los ejemplares, solicitados de forma personal o por cualquier otro medio.
- ✓ Brindar un trato amable al usuario que se acerque a solicitar un servicio.
- ✓ Diseñar los formatos que permitan agilizar la prestación del servicio, y mantener actualizados los datos de los usuarios.
- ✓ Solicitar asesoría de otras bibliotecas con el fin de aprovechar sus experiencias para evaluar, y mejorar el servicio.
- ✓ Tener presente que el usuario es la razón de ser de la biblioteca, y que de su satisfacción, depende la permanencia y viabilidad.

- **Indicadores de calidad:**

“La biblioteca debe contar con un parámetro numérico que permita medir de manera específica y repetitiva, como se está desarrollando una actividad, un proceso o un servicio”<sup>15</sup>

- ✓ Número de reservas atendidas.

---

<sup>15</sup> BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. Carta de servicios 2009. Zaragoza: Universidad, 2009. 24 pp. [Online]. [Citado 2010-12-19]. Disponible en: [http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta\\_servicios.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf)

- ✓ Número de ejemplares prestados en un tiempo determinado.
- ✓ Materiales más solicitados.
- ✓ Número de usuarios que solicitan el servicio.
- **Deberes de los usuarios:**
  - ✓ Solicitar el carné para facilitar la rapidez en la prestación del servicio.
  - ✓ Hacer uso correcto de las instalaciones y de los materiales de la biblioteca.
  - ✓ Mostrar respeto por los usuarios y el personal de la biblioteca.
  - ✓ Conservar en buen estado el material prestado, o reportar cualquier eventualidad a la biblioteca, y devolverlo en el tiempo establecido.

### **5.3 SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LECTURA**

- **Descripción** “La promoción de la lectura debe entenderse como un trabajo de intervención sociocultural que busca impulsar la reflexión, revalorización, transformación y construcción de nuevos sentidos, idearios y prácticas lectoras, para así generar cambios en las personas, en sus contextos y en sus interacciones”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> ALVAREZ ZAPATA, Didier; NARANJO VELEZ, Edilma. La animación a la lectura: manual de acción y reflexión. Universidad de Antioquia: Medellín. 2003. pp. .17

- **Propósito:** “la promoción de la lectura busca relacionar a las personas y comunidades con la lectura y la escritura como prácticas íntimamente asociadas con la vida”<sup>17</sup>. A través este servicio se pretende “estimular el desarrollo del pensamiento y la imaginación, promover el desarrollo del lenguaje en todas sus dimensiones, (habla, escucha, lectura y escritura). Y estimular y la comunicación como estrategia central de entendimiento, aprendizaje, socialización y desarrollo en general”<sup>18</sup>.
- **Usuarios:** Se tendrán en cuenta los diferentes grupos con edades, intereses o condiciones similares, lo que facilita que un mayor número de usuarios se beneficie del servicio. Los niños son los que más disfrutan de la promoción de lectura, por las actividades lúdicas que se realizan, y los adultos mayores que disfrutan de toda clase de lecturas.
- **Materiales:** se pueden utilizar todas las colecciones, de acuerdo al plan de lectura diseñado para cada grupo de participantes: general, infantil, literatura, y otros materiales como las carteleras mapas, tableros.
- **Espacio físico:** se tendrá un espacio acondicionado especialmente para este servicio en la biblioteca, con un ambiente agradable y confortable, suficiente iluminación y ventilación; o habilitar otro lugar que reúna condiciones apropiadas como la escuela, un parque, el campo.
- **Personal de soporte:** la persona encargada de las funciones de la biblioteca, ha de ser un profesional, para diseñar el servicio y definir las políticas que servirán de guía en la prestación del servicio, o podrá hacerlo otra persona con la suficiente asesoría.

---

<sup>17</sup> ibíd. pp. 21

<sup>18</sup> ibíd., pp. 49.

- **Personal de contacto:** al personal de apoyo para la prestación del servicio debe tener vocación para el trabajo con los niños y jóvenes especialmente, y cierta formación para la promoción y animación a la lectura.

- **Competencia:** es necesario aprender de otras bibliotecas la forma como se presta el servicio, para mejorar los procesos o diseñar nuevos servicios.

- **Compromisos de calidad:**

- ✓ Diseñar las políticas para la prestación del servicio, con relación a las colecciones, materiales actividades, duración, y horarios.

- ✓ Planear las actividades con suficiente anticipación.

- ✓ Definir claramente los grupos y adecuar el espacio con los implementos apropiados para cada actividad.

- ✓ Involucrar a los usuarios en las dinámicas de la promoción de lectura.

- ✓ Evaluar el servicio con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios e identificar nuevas necesidades.

- ✓ Difundir ampliamente los servicios, por diferentes medios.

- **Indicadores de calidad:**

Los datos cuantificables, que permiten evaluar la calidad del servicio, se pueden identificar por medio de:

✓ Una encuesta para conocer la cantidad de usuarios por grupos de edades, materiales más utilizados, duración de una actividad, relación entre número de documentos y número de usuarios.

• **Deberes de los usuarios:**

✓ Asistir a las actividades en los horarios establecidos.

✓ Mostrar respeto por el personal de la biblioteca y por los demás usuarios.

✓ No ingresar alimentos o sustancias que puedan afectar el material de lectura y demás implementos de la biblioteca.

✓ Participar activamente de las dinámicas propuestas en la planeación del servicio.

## 6. CONCLUSIONES

En primer lugar ha sido posible conocer de cerca la dura realidad que viven las comunidades marginadas, donde las necesidades básicas no satisfechas agravadas por los conflictos familiares, se convierten en caldo de cultivo para generar una cultura basada en la intolerancia y la violencia.

Esta situación conduce a reconocer el rol social que debe cumplir la biblioteca en esta comunidad, brindando acompañamiento a los líderes del sector en la creación de servicios y programas de integración comunitaria, brindando facilidades de acceso a la información a todas las personas como insumo para los procesos de auto aprendizaje especialmente de aquellas que no han tenido la oportunidad de acceder a la educación, que sienta las bases para continuar construyendo conocimiento con miras a contribuir en la solución problemas sociales.

De la misma manera que se resalta el aporte social de la biblioteca, se debe reconocer que es deber del Estado dar respuesta a las necesidades más sentidas de la comunidad no solo en aspectos de supervivencia, sino apoyando el desarrollo intelectual, cultural y social de esta población cada vez más vulnerable, brindando oportunidades para educarse y así aspirar a un empleo digno que le permita mejorar su calidad de vida.

Es evidente el desarraigo de las personas, y en consecuencia el alto índice de deserción escolar, por las condiciones de movilidad ya que solo permanecen en un sitio mientras resuelven sus necesidades más apremiantes, y luego abandonan

sus viviendas en busca de mejores oportunidades, en consecuencia , esta situación no permite crear lazos de amistad y tener sentido de pertenencia.

Un punto a resaltar, es la importancia que ha tenido para el desarrollo social y comunitario del Barrio la Avanzada, el trabajo colaborativo; sentando el precedente de que no es necesario un gran presupuesto si se tiene vocación de servicio y voluntad para el trabajo social en bien de las comunidades marginadas.



## 7. RECOMENDACIONES

Para que la biblioteca pueda funcionar como una unidad de información, es indispensable que, desde la misma comunidad, se gestione la asignación de recursos del presupuesto participativo, y convocar a la empresa privada en torno a la biblioteca para la vinculación de un bibliotecólogo, que pueda dar respuesta efectiva a las necesidades informativas de esta comunidad, hasta el momento la biblioteca es utilizada como centro de integración barrial.

Se recomienda, especialmente crear vínculos con la comunidad educativa de la IE la Avanzada, y con otras instituciones del sector, con el fin de compartir recursos y coordinar actividades conjuntas que conduzcan a mejorar los procesos educativos.

Para mejorar los servicios y lograr la permanencia de la biblioteca, es conveniente continuar con la capacitación de los líderes del barrio, y que las instituciones educativas del sector, faciliten a los alfabetizadores, cumplir su función social apoyando sus actividades, con el fin de fortalecerla como referente cultural, ya que en el sector no se tiene otro espacio que congregue a la comunidad, como la casa de la cultura con la que cuentan otros barrios de la ciudad.

Sería de gran impacto para la comunidad ofrecer un servicio de información local con el fin de apoyar a las personas que están en capacidad de vender, comprar, o cambiar algo, o de prestar algún servicio especial, de forma que no requiera infraestructura especial, y que puede ser manejado por la misma comunidad.

La biblioteca no posee catálogo en línea, por lo que sería de de gran importancia para el futuro de la biblioteca, integrarse a la red municipal de bibliotecas con el fin de aprovechar los beneficios del sistema bibliográfico compartido JANUUM.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ ZAPATA, Didier; NARANJO VELEZ, Edilma. La animación a la lectura: manual de acción y reflexión. Universidad de Antioquia: Medellín. 2003. 58 pp.

BOTERO TOBÓN, Rubén Darío; RIASCOS GONZÁLEZ, José Antonio. La arquitectura del servicio. En: servicio para la competitividad el nuevo enfoque estratégico. pp. 37-41

EIGLIER, Pierre; LANGEARD, Eric. La oferta de servicios. En: Servucción: el marketing de servicios. Madrid: McGraw-Hill, 1989. pp. 91-109.

IFLA. Servicio de bibliotecas públicas: directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. Bogotá: Fundalectura, 2002. 122 pp.

ISAZA RESTREPO, Irma; MOLINA ESCOBAR, María Clemencia; PEREZ GÓMEZ, Marta Alicia. Servicios de información en bibliotecas escolares y públicas. Armenia: Universidad del Quindío, 1991. 443 pp.

NÚÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 2000. Vol. 23, no. 1-2. pp. 107-121.

RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 2000. Vol. 23, no. 1-2. pp. 91-105.

## 9. CIBERGRAFIA

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. Carta de servicios 2009. Zaragoza: Universidad, 2009. 24 pp. [Online]. [Citado 2010-12-19]. Disponible en: [http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta\\_servicios.pdf](http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf)

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN. Carta circular programa de servicios bibliotecarios. Puerto Rico: Departamento de Educación, 2004. 12 pp. [Online]. [Citado 2010-12-21]. Disponible en: [www.scribd.com/carta-circular-programa-de-servicios-bibliotecarios](http://www.scribd.com/carta-circular-programa-de-servicios-bibliotecarios)

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Carta de servicios de la Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Universidad Complutense, [s.f]. 4 pp. [Online]. [Citado 2010-12-19]. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/servicios/5760.php>

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA. Carta de servicios de la biblioteca universitaria de Córdoba. Córdoba: Universidad, 2009. 14 pp. [Online]. [Citado 2010-12-21]. Disponible en: <http://www.uco.es/webuco/buc/eyc/BIB-CS.pdf>

## 10. ANEXOS

**Anexo A.** Modelo de encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la biblioteca popular la avanzada

### PRESENTACION

Señor usuario:

El interés de esta Encuesta es reunir información sobre el grado de satisfacción que usted tiene con relación a los diferentes aspectos de la biblioteca La Avanzada con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y lograr la permanencia de la biblioteca.

Le agradecemos su colaboración.

### INSTRUCCIONES DE RESPUESTA

Para contestar esta encuesta tenga en cuenta:

- En una escala de uno a cinco, asigne una nota de acuerdo a la percepción que usted tiene de la biblioteca, siendo 5 el máximo grado de satisfacción, y menos de tres si usted no se encuentra satisfecho con alguno de los aspectos sometidos a su evaluación y que se presentan a la izquierda de la encuesta.
- Solo basta con marcar el cuadro correspondiente con una X.
- Al final de la encuesta se ofrece la opción de hacer algún comentario o sugerencia sobre los aspectos a mejorar, o hacer alguna aclaración sobre alguna de sus respuestas.

<b>FORMATO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>				
<b>Calificación</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>	<b>Satis fecho (4)</b>	<b>Poco satisfecho (3)</b>	<b>Insatis fecho (menos de 3)</b>
<b>HORARIOS</b>				
<b>INSTALACIONES</b>				
<b>COLECCIONES</b>				
<b>SERVICIOS:</b>				
✓ Referencia				
✓ Promoción de lectura				
✓ Préstamo				
<b>PERSONAL DE LA BIBLIOTECA</b>				
<b>Observaciones:</b>				

- Para garantizar la absoluta reserva de los datos aportados, no se solicita ningún tipo de identificación.

**Anexo B.** Formatos para controlar el servicio de préstamo en la biblioteca la avanzada.

Con el fin de hacer un mejor control del servicio de préstamo, se elaboran dos formatos; uno para el usuario que indica en cualquier momento, que material tiene en su poder, y uno para el material con el fin de identificar el estado del mismo en un momento determinado.

**Identificación del usuario.**

<b>Carnet No. 1</b>				
<b>IDENTIFICACION DEL USUARIO</b>				
<b>Nombre:</b> Policarpa  <b>Apellido:</b> Valderrama  <b>Documento:</b> 000111...  <b>Dirección:</b>	<b>CODIGO</b>	<b>TITULO</b>	<b>Fecha de préstamo</b>	<b>Fecha de devolución</b>
	<b>235</b>	<b>Manos libres y paz</b>	<b>13 de feb.</b>	<b>27 de feb.</b>





## **Anexo C. Carné de usuarios**

Contiene los datos de identificación de cada usuario, con el fin de hacer más ágil el servicio.

Debe llenar los espacios con la información correspondiente, en el espacio donde dice situación especial, debe anotar si es discapacitado, de la tercera edad, enfermo, indígena, situación de calle, reinsertado, con el fin de brindarle atención especial.

<b>CARNÉ DE USUARIO DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA</b>	
<b>Nombre:</b>	-----
<b>Apellido:</b>	-----
<b>Documento:</b>	-----
<b>Ocupación</b>	
<b>Estudia. Institución:</b>	-----
<b>Trabaja. Donde:</b>	-----
<b>Condición especial:</b>	-----

## **Anexo D. Modelo de encuesta para usuarios de la biblioteca la avanzada**

### **MODELO DE ENCUESTA PARA USUARIOS DE LA BIBLIOTECA LA AVANZADA**

#### **OBJETIVO:**

Señor usuario:

El interés de esta Encuesta es reunir información sobre la caracterización de los usuarios y la relación que usted tiene con los diferentes aspectos de la biblioteca La Avanzada con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y lograr la permanencia de la biblioteca. Le agradecemos su colaboración.

#### **INTRUCCIONES:**

- Solo basta con marcar el cuadro correspondiente con una X.
- Al final de la encuesta se ofrece la opción de hacer algún comentario o sugerencia sobre los aspectos a mejorar, o hacer aclaración sobre alguna de sus respuestas.

**1. Edad entre:**

- a. 14 y 20
- b. 21 y 34
- c. 35 y 50
- d. Mayor de 50


**2. Sexo**

- Femenino
- Masculino


**3. Nivel de estudios**

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico
- d. Universitario


**4. Situación actual**

- a. Estudia
- b. Trabaja
- c. Pensionado
- d. Ama de casa
- e. Condición especial


**5. ¿de qué forma utiliza el tiempo libre?**

- a. lectura
- b. música
- c. juegos
- d. artesanías


**6. ¿con que frecuencia utiliza la biblioteca?**

- a. Es mi primera vez
- b. Una o dos veces al año
- c. Una o dos veces al mes
- d. Una o dos veces por semana
- e. Todos los días


**7. motivo por el cual acude a la biblioteca**

- a. Lectura
- b. En busca de información
- c. Préstamo o devolución de material
- d. Otro


**8.Cuál de estos medios utiliza para buscar información**

- a. Catalogo manual
- b. Catálogo automático
- c. En estanterías
- d. Otros


Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Anexo E. Marco legal**

La Bibliotecología como cualquier profesión en Colombia ha estado orientada por leyes, normas, y recomendaciones de organismos a nivel nacional e internacional, cuyo principal interés consiste en promover la cultura y el respeto por la propiedad intelectual, conscientes de la importancia que tiene la información en los procesos de investigación y generación de conocimiento, para el desarrollo del país.

#### **Leyes nacionales**

Ley 98 de 1993 Ley del libro: busca lograr la plena democratización del libro, y su uso más amplio, como medio principal e insustituible de la difusión de la cultura, la transmisión del conocimiento, el fomento de la investigación social y científica, la conservación del patrimonio cultural de la nación, y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos.

Ley 1185 de 2008. Modifica y adiciona la ley 397 de 1997, - Ley General de Cultura- y se dictan otras disposiciones

Ley 397 de 2010: define la política de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, regula su funcionamiento, y establece los instrumentos para su desarrollo integral y sostenible.

### **Planes, Programas y proyectos nacionales.**

Documento Conpes 3222: Directrices del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas.

Plan Nacional de Cultura – 2001- 2010: Hacia una ciudad Democrática y Cultural.

Plan Maestro para los servicios Públicos de la ciudad de Medellín.

### **Documentos Internacionales**

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios en Bibliotecas Públicas. (2001).

Manifiesto de la UNESCO, sobre Biblioteca Pública. (1994).

Declaración de Caracas sobre la biblioteca Pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y el Caribe. (1985).

Declaración de Londres Congreso Mundial del Libro: hacia una sociedad lectora. (1982).

### **Anexo E. Fotografías.**

Actividades de promoción de lectura realizadas en la biblioteca, con ocasión del día de los niños, el 29 de octubre de 2010.

**Arriba: Participan como promotoras, Ledys Frías y Sandra Milena Ruiz.**

**Abajo: Observan la actividad: el profesor Luis Alonso Arias, y Otilia Sierra.**

