

Trabajo de Grado

Alfabetización Informacional y Formación de Usuarios

Neila Mosquera Agualimpia.

Noviembre 2016.

Universidad del Quindío

Quindío

Programa ciencias de la Información y la Documentación,

Bibliotecología y Archivística

Agradecimientos -----	3
Título -----	4
Introducción -----	4
1. Planteamiento del problema -----	5
1.1 Descripción -----	5
2. Justificación -----	6
3. Objetivos -----	6
3.1 objetivo General-----	6
3.2.objetivos Específicos-----	6
4. Marco Referencial-----	7
4.1. Antecedentes o estado del arte-----	10
4.2. Marco Teórico -----	14
Guía de usuarios-----	21
Recomendaciones-----	28
Referencias -----	29
Anexos -----	30

Agradecimientos

Agradezco a Dios, padre celestial por acompañarme en todo este proceso, a la

Universidad del Quindío por tener y ofrecer el programa Ciencia de la Información a

Distancia en la metodología virtual; que de no ser así yo no hubiera podido estar hoy culminando mi carrera y lograr el sueño de ser una profesional en esta área del conocimiento mis hijos, familiares y amigos por su colaboración y paciencia. De manera especial agradezco a la Bibliotecaria de la Biblioteca municipal José Ignacio de Márquez y a la secretaria de desarrollo municipal, por la colaboración y apoyo en el desarrollo de mi trabajo de grado. A todos mil y mil bendiciones.

Alfabetización Informacional y Formación de Usuarios

Introducción

En este trabajo de grado permite un acercamiento a lo que es la alfabetización informacional y la formación de usuarios en la actualidad y la necesidad urgente de que los usuarios de las Bibliotecas, cuenten con este tipo de servicios.

Al realizar la aplicación de mi propuesta de grado en la Biblioteca José Ignacio de Márquez, en la cual se evidencio esta falencia y se pudo trabajar en una guía de usuarios y un plan de capacitación información para usuarios de la misma.

1. Planteamiento del Problema.

La presente investigación aborda el tema de la formación de usuarios, motivado por lo que he visto y percibido en los diversos recorridos que he realizado por las distintas Bibliotecas y centros de documentación. Donde no hay o/y no está definida una política de formación de usuarios, a fin de que estos hagan un uso eficaz de los servicios que estos centros de información ofrecen.

1.1. Descripción

La presente propuesta de trabajo de grado, aborda el tema de la alfabetización informacional, dada la cantidad de documentos virtuales con los que los usuarios y lo mismos bibliotecarios se encuentran a diario; es necesario diseñar programas de formación de usuarios. He podido observar en los diversos recorridos que he realizado por las distintas Bibliotecas y centros de documentación que no hay o/y no está definida una política de formación de usuarios, a fin de que estos hagan un uso efectivo y eficaz de los servicios que estos centros de información ofrecen. La formación de usuarios es una necesidad imperativa en los planes y programas de gestión que deben desarrollar las bibliotecas y los centros de documentación, con lo cual se logrará un beneficio para ambas partes que se verá reflejado en un mejor uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas y los centros de documentación; al contar con usuarios capacitados en el uso y acceso a los servicios que bibliotecas y centros de documentación ofrecen.

2. Justificación

La formación de usuarios es una necesidad imperativa en los planes y programas de gestión que deben desarrollar las bibliotecas y los centros de documentación, con lo cual se logrará un beneficio para ambas partes que se verá reflejado en un mejor uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas y los centros de documentación; al contar con usuarios capacitados en el uso y acceso a los servicios que bibliotecas y centros de documentación ofrecen.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Proporcionar una formación adecuada en los usuarios, a fin de que puedan conocer y hacer uso de una manera efectiva y eficaz de los servicios que ofrecen la Biblioteca José Ignacio de Márquez, a través de la elaboración de una guía de usuario

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las falencias y/o inexistencia de guía de usuario en la Biblioteca José Ignacio de Márquez
- Elaborar una guía de usuarios para la Biblioteca José Ignacio de Márquez

4. Marco Referencial

Sin duda en esta época en la que se habla de la sociedad de la información, los miembros de la sociedad están buscando y produciendo más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño de la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades.

Las unidades de información* procuran aumentar su validez cada vez más como las principales y mejores fuentes de información para los usuarios, y responder así a la misión y visión propuestas como sistemas al servicio de éstos.

Entre tanto las personas en búsqueda de información encuentran dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a ella, debido al todavía incipiente desarrollo de las habilidades y competencias que poseen y que se requieren para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para resolver su necesidad en forma manual o con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y así realizar las actividades anteriores, especialmente en momentos en los cuales se presenta un aumento permanente en la producción de nueva información.

Se necesita entonces que todo sujeto social adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le permitan solucionar problemas y desempeñarse en su trasegar diario. Es de esta forma como la formación —concebida como un proceso que

requiere un compromiso de todos los miembros de la sociedad— debe brindarse para que las personas, a partir de sus intereses y necesidades, aprendan, "para toda la vida", a detectar sus necesidades de información y a utilizar las TIC, lo cual les exige aprender a aprender y a aprehender esas habilidades, competencias y conocimientos para tener un acceso rápido y efectivo a la información pertinente, y por ello los bibliotecólogos están en la obligación de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permitan ser personas aptas en el acceso y el uso de la información.

Tratando de cumplir cabalmente con este papel los bibliotecarios han trabajado desde el siglo XIX expresando propuestas y reflexionado sobre su papel como formadores; sin embargo muy pocos han formulado un concepto que represente a este término que hace parte de la bibliotecología y la ciencia de la información. En este artículo se presenta el concepto usuario tratado desde la bibliotecología, al igual que las ideas formuladas por algunos teóricos sobre el concepto formación desde la filosofía y la pedagogía, y la evolución histórica de esta función, propia de las unidades de información. Elementos todos ellos que, unidos con los puntos de vista de expertos de la bibliotecología, permiten formular un concepto para la formación de usuarios que, a pesar de no considerarse concluido, se presta para comprender el sentido de éste y su uso dentro de la investigación que está desarrollando la autora del artículo; al final se presentan varias conclusiones como consideraciones finales de la reflexión.

Considerando la formación de usuarios de la información como un proceso de carácter educativo, pedagógico y formativo que debe ser asumido por las bibliotecas con base en los intereses y necesidades de información de las diferentes categorías de usuarios que atiende, se presentan los resultados finales de la investigación *Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios en un Contexto Latinoamericano*, realizada a partir de la búsqueda y análisis de tipo documental y la consulta de experiencias en 20 países de América Latina, con el fin de determinar el desarrollo, aplicación y tendencias de los programas de formación en las bibliotecas públicas y académicas. De modo general, se parte de la conceptualización del tema, la evolución histórica en los países latinoamericanos y un acercamiento desde los enfoques pedagógicos; para posteriormente, retomar la metodología y algunos de los resultados y análisis de la información proporcionada por cada una de las bibliotecas encuestadas, lo que permitió, junto con los puntos de vista de expertos de la bibliotecología, hacer un acercamiento a las tendencias de la formación de usuarios en América Latina, enunciar una propuesta de modelo pedagógico y generar unos lineamientos o directrices para llevar a cabo los programas de formación de usuarios, que sin pretensiones de que sean definitivos, sí proporcionan una ruta que se puede seguir tal como se formula, o es factible de realizarle modificaciones de acuerdo con las características de la unidad de información, el contexto y el entorno en que se encuentra, y así propiciar que cada sujeto adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le faciliten formular y satisfacer su necesidad de información.

De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: el caso de la biblioteca pública

Juan Carlos Sierra Escobar

La presente ponencia gira en torno a los programas de formación de usuarios y alfabetización informacional que desarrolla la biblioteca pública, en este sentido se presenta una revisión teórica de los conceptos relacionados con el tema, es decir, formación de usuarios y alfabetización informacional; posteriormente se presenta la metodología para la elaboración de un programa de “Al fin” desde la biblioteca pública (antecedentes, estructura, bases del programa y propuesta metodológica), adicionalmente se realiza un acercamiento práctico a la experiencia desarrollada por el autor en el diseño, estructuración e implementación de la propuesta de Alfabetización Informacional de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BiblioRed 2 y finalmente se establece el aprendizaje obtenido en la implementación de la propuesta y la proyección de “Al fin” desde la biblioteca pública.

4.1. Antecedentes o Estado del arte

Edilma Naranjo Vélez

Sin duda en esta época en la que se habla de la sociedad de la información, los miembros de la sociedad están buscando y produciendo más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño de la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades.

Las unidades de información* procuran aumentar su validez cada vez más como las principales y mejores fuentes de información para los usuarios, y responder así a la misión y visión propuestas como sistemas al servicio de éstos.

Entre tanto las personas en búsqueda de información encuentran dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a ella, debido al todavía incipiente desarrollo de las habilidades y competencias que poseen y que se requieren para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para resolver su necesidad en forma manual o con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y así realizar las actividades anteriores, especialmente en momentos en los cuales se presenta un aumento permanente en la producción de nueva información.

Se necesita entonces que todo sujeto social adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le permitan solucionar problemas y desempeñarse en su trasegar diario. Es de esta forma como la formación —concebida como un proceso que requiere un compromiso de todos los miembros de la sociedad— debe brindarse para que las personas, a partir de sus intereses y necesidades, aprendan, "para toda la vida", a detectar sus necesidades de información y a utilizar las TIC, lo cual les exige aprender a aprender y a aprehender esas habilidades, competencias y conocimientos para tener un acceso rápido y efectivo a la información pertinente, y por ello los bibliotecólogos están en la obligación de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permitan ser personas aptas en el acceso y el uso de la información.

Tratando de cumplir cabalmente con este papel los bibliotecarios han trabajado desde el siglo XIX expresando propuestas y reflexionado sobre su papel como formadores; sin embargo muy pocos han formulado un concepto que represente a este término que hace parte de la bibliotecología y la ciencia de la información. En este artículo se presenta el concepto usuario tratado desde la bibliotecología, al igual que las ideas formuladas por algunos teóricos sobre el concepto formación desde la filosofía y la pedagogía, y la evolución histórica de esta función, propia de las unidades de información. Elementos todos ellos que, unidos con los puntos de vista de expertos de la bibliotecología, permiten formular un concepto para la formación de usuarios que, a pesar de no considerarse concluido, se presta para comprender el sentido de éste y su uso dentro de la investigación que está desarrollando la autora del artículo; al final se presentan varias conclusiones como consideraciones finales de la reflexión.

Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano:
resultados de la investigación

Nora Elena Rendón Giraldo

Edilma Naranjo Vélez

Claudia Ma. Giraldo Arredondo

Considerando la formación de usuarios de la información como un proceso de carácter educativo, pedagógico y formativo que debe ser asumido por las bibliotecas con base en los intereses y necesidades de información de las diferentes categorías de usuarios que

atiende, se presentan los resultados finales de la investigación Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios en un Contexto Latinoamericano, realizada a partir de la búsqueda y análisis de tipo documental y la consulta de experiencias en 20 países de América Latina, con el fin de determinar el desarrollo, aplicación y tendencias de los programas de formación en las bibliotecas públicas y académicas. De modo general, se parte de la conceptualización del tema, la evolución histórica en los países latinoamericanos y un acercamiento desde los enfoques pedagógicos; para posteriormente, retomar la metodología y algunos de los resultados y análisis de la información proporcionada por cada una de las bibliotecas encuestadas, lo que permitió, junto con los puntos de vista de expertos de la bibliotecología, hacer un acercamiento a las tendencias de la formación de usuarios en América Latina, enunciar una propuesta de modelo pedagógico y generar unos lineamientos o directrices para llevar a cabo los programas de formación de usuarios, que sin pretensiones de que sean definitivos, sí proporcionan una ruta que se puede seguir tal como se formula, o es factible de realizarle modificaciones de acuerdo con las características de la unidad de información, el contexto y el entorno en que se encuentra, y así propiciar que cada sujeto adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le faciliten formular y satisfacer su necesidad de información.

De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: el caso de la biblioteca pública

Juan Carlos Sierra Escobar

La presente ponencia gira en torno a los programas de formación de usuarios y alfabetización informacional que desarrolla la biblioteca pública, en este sentido se presenta una revisión teórica de los conceptos relacionados con el tema, es decir, formación de usuarios y alfabetización informacional; posteriormente se presenta la metodología para la elaboración de un programa de “Alfin” desde la biblioteca pública (antecedentes, estructura, bases del programa y propuesta metodológica), adicionalmente se realiza un acercamiento práctico a la experiencia desarrollada por el autor en el diseño, estructuración e implementación de la propuesta de Alfabetización Informacional de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BiblioRed 2 y finalmente se establece el aprendizaje obtenido en la implementación de la propuesta y la proyección de “Alfin” desde la biblioteca pública.

4.2.Marco Teórico

Tradicionalmente, la formación de usuarios se ha definido como el servicio bibliotecario cuya función es dar a conocer el uso de la biblioteca y de sus recursos de búsqueda documental (Gómez Hernández, 2002). Casi siempre se ha visto enfocada como la instrucción bibliográfica necesaria para lograr que el usuario aproveche de forma óptima los recursos que ofrece la biblioteca.

En las Normas para bibliotecas universitarias españolas de REBIUN (1999), se recogen brevemente algunas directrices para la formación: la Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación, y debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para

atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

Y otro aspecto que destaca es el siguiente: “El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.

La alfabetización informacional es un concepto más amplio, que engloba la formación de usuarios tradicional. Si la formación de usuarios es la enseñanza del uso de la biblioteca, la alfabetización informacional capacita al usuario para que sea capaz de aprovechar la información. El concepto limitador de formación de usuarios tradicional debe quedar desterrado.

Actualmente la mayor complejidad de la información hace necesaria la adquisición de habilidades de información, que hagan que las personas sean capaces de aprender durante toda su vida y de adaptarse a los cambios.

Aragón González (2005) remarca que el aprendizaje continuo a lo largo de la vida es fundamental en la nueva sociedad de la información, y señala que Behrens (1994) sugirió la conexión entre formación de usuarios, alfabetización en información y aprendizaje de por vida. Así, los bibliotecarios deben familiarizarse con las teorías del aprendizaje y las estrategias de enseñanza relacionadas que soportan el modelo de aprendizaje, creando un nuevo perfil de bibliotecario educador.

Por último, Gómez Hernández (2002) sitúa la alfabetización informacional como un catalizador del cambio educativo:

1. Es un objetivo del sistema educativo, ya que es un objetivo de las políticas de la sociedad de la información, y actúa de elemento de compensación de la brecha digital
2. Es un elemento que potencia el aprendizaje autónomo y permanente, así como el dominio de los procesos de información como clave para el conocimiento, la toma de decisiones personales y profesionales.

Es una evolución de la formación de usuarios, gracias a la simplificación de los instrumentos documentales y de la organización de la información para una mejor recuperación en la biblioteca.

Existen muchos estudios sobre la alfabetización informacional. En primer lugar, la alfabetización informacional incluye una serie de habilidades necesarias, que Bernhard (2002) ha delimitado en diez grandes grupos:

- Identificación de la necesidad de información
- Creación y organización de la información
- Estrategias de búsqueda de información
- Habilidades tecnológicas e informáticas
- Evaluación y tratamiento de la información
- Utilización y comunicación de la información
- Aspectos éticos y sociales
- Actitud activa de cara al aprendizaje durante toda la vida
- Crítica de los medios de comunicación

- Auto evaluación

Bruce (1997), por su parte, nos explica las siete caras de la alfabetización en información:

1. Alfabetización en información como tecnologías de la información

- Alfabetización en información se entiende como la utilización de las tecnologías de la información para recuperación y comunicación de la información

2. Alfabetización en información como conocimiento de las fuentes de información

las fuentes de información las fuentes de información

- a. Alfabetización en información se entiende como la aptitud para encontrar la información localizada en las fuentes de información
- b. Se requiere conocimiento de la existencia de las fuentes de información y de su estructura

3. La alfabetización en información como procesamiento

- a. La alfabetización en información como procesamiento de la información o de la información
- b. Alfabetización en información se entiende como la ejecución de un proceso
- c. Se reconoce la necesidad de información ante un problema, y se utiliza la información recogida para tratar de superarlo

4. La alfabetización en información como control de La alfabetización en información como control de la información a información a información

- d. Alfabetización en información se entiende como el control de la información

- e. Se saben utilizar diferentes medios para incorporar la información a la propia esfera de influencia, con vistas a poder recuperarla y manejarla cuando sea necesario

2. La alfabetización en información como construcción del conocimiento

- a. Alfabetización en información se entiende como la capacidad para desarrollar una base personal de conocimientos en temas que no se conocían anteriormente
- b. Se usan estrategias que, combinadas con reflexión y pensamiento crítico, permiten la adopción de perspectivas personales

3. La alfabetización en información como extensión del conocimiento

- a. Alfabetización en información se entiende como la capacidad de trabajar con conocimientos y perspectivas personales para obtener nuevos conocimientos y puntos de vista
- b. Uso de la información de forma creativa

4. La alfabetización en información como sabiduría

- a. Alfabetización en información se entiende como la utilización sabia e inteligente de la información en beneficio de los demás
- b. No hay producción de nueva información, sino utilización de la que ya se posee junto con la propia experiencia, de acuerdo con actitudes, creencias y valores personales, en beneficio de los demás

Así mismo, para Gómez Hernández (2002) la alfabetización informacional implica las siguientes habilidades:

- Encontrar información (localización y recuperación documental, manejo de equipos informáticos)
 - Usar información (pensamiento, estudio e investigación; producción y presentación)
 - Compartir y actuar éticamente con respecto a la información
 - Todo ello independientemente de:
5. Soportes (tradicionales o electrónicos)
 6. Tipos de información (gráfica, multimedia o textual)
 7. Modos de organización de sus contenidos (secuencial, hipertextual)

La alfabetización informacional como tema transversal

En el contexto de la Sociedad de la Información las relaciones con los textos y el aprendizaje, entre otras cosas, se han visto modificadas sustancialmente. Con ello ha quedado en evidencia la necesidad de hacer hincapié, desde la escuela y desde la biblioteca, en lo que se ha denominado “aprender a aprender”. Esta idea implica que los alumnos - usuarios de la información sean capaces de manejar dicha información de forma autónoma, buscándola, seleccionándola, utilizándola, transmitiéndola, evaluándola, creando conocimientos.

Es en este marco en el que surge el concepto de Alfabetización Informacional, que Cuozzo, Ladrón de Guevara y Verde (2007) definen como *“la adquisición de habilidades y destrezas para reconocer cuándo la información es necesaria, y cómo*

localizarla, evaluarla, usarla y comunicarla de forma efectiva en el momento que se requiere”.

Por lo tanto el desarrollo de habilidades de pensamiento y de competencias en la utilización de tecnologías de información y fuentes de información en general constituyen aspectos imprescindibles dentro de lo que denominamos Alfabetización Informacional.

Según la ACRL (Association of College and Research Libraries) una persona se considera alfabetizada informacionalmente cuando es capaz de:

8. Reconocer una necesidad de información.
9. Determinar el alcance de la información requerida.
10. Acceder a ella con eficiencia.
11. Evaluar la información y sus fuentes.
12. Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos.
13. Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas.
14. Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información.
15. Acceder a la información y utilizarla de forma ética y legal.

Clasificar, almacenar, manipular y reelaborar la información reunida

Guía de usuarios

La Biblioteca Pública Municipal José Ignacio de Márquez, se esfuerza por brindar un excelente servicio a la comunidad y propende por mantener la mejor convivencia dentro de sus instalaciones. En razón de lo anterior se ha diseñado una guía de usuario para el mejor uso de los servicios que se ofrecen y unas normas que son de estricto cumplimiento por parte de los usuarios. En aras de prestar un excelente servicio con calidad y efectividad, debe existir un compromiso mutuo de cooperación entre la Biblioteca y sus usuarios.

1- Nuestra Biblioteca

La Biblioteca Pública Municipal José Ignacio de Márquez, es una institución que esta disposición de todos los miembros de la comunidad sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, nivel de escolaridad, condición económica y laboral, de acuerdo con el reglamento de la misma.

2- Misión y Visión

Misión

Ser el núcleo de prosperidad municipal mediante el acceso universal a la información con calidad, creando espacios favorables para la creatividad y dinamización del conocimiento como componente cohesionador, enriquecedor e integrador del tejido social del municipio

Visión

Afianzar la biblioteca pública municipal como lugar de encuentro, confluencia y transmisión de todas las actividades inherentes a la vida en comunitaria municipal, creando desde allí los instrumentos y estrategias necesarias para una convivencia pacifista y progresista, teniendo como base el conocimiento, el dialogo respetuoso de las ideas y la inclusión, para la transformación de las realidades sociales y humanas de nuestro entorno

3- Objetivos de la Biblioteca

- Identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios
- Brindar un excelente servicio a la comunidad
- Mantener nuestros fondos o colecciones actualizadas

4- Funciones de la Biblioteca

- Crear y consolidar hábitos de lectura en la comunidad desde la primera infancia.
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a todo tipo de información, prestando servicios de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Prestar apoyo a la educación individual, autodidacta y formal en todos los niveles.
- Ofrecer posibilidades para el desarrollo personal creativo y estimular la imaginación y la creatividad de niños y jóvenes.

- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, y la valoración de las artes y los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural, favorecer la diversidad cultural y apoyar la conservación y difusión de la tradición oral.

5- Como acceder

El acceso a las instalaciones y los servicios que se ofrecen son para todo el público y de manera gratuita

6- Los fondos o colecciones

La Biblioteca ofrece obras generales y específicas de todas las áreas del conocimiento en formatos físicos y audiovisuales, tales como libros, revistas y películas.

7- Organización de los fondos o colecciones

La Biblioteca está organizada de acuerdo con la clasificación basada en el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (también llamado CDD) es un sistema de clasificación de bibliotecas que fue desarrollado por Melvin Dewey,

- 000 - Ciencias de la Computación, Información y Obras Generales.
- 100 - Filosofía y Psicología.
- 200 - Religión, Teología.
- 300 - Ciencias Sociales.
- 400 - Lenguas.

- 500 - Ciencias Básicas.
- 600 - Tecnología y Ciencias Aplicadas.
- 700 - Artes y recreación.
- 800 - Literatura.
- 900 - Historia y Geografía

También cuenta con una colección de:

AD: Adivinanzas

AU: Audiovisuales (CD, películas, videos, DVD)

CE: Colección escolar

HTC: Historieta-tira cómica

LI: Literatura infantil

N: Novela

RV: Revistas

T: Teatro

8- Servicios que ofrece

- Lectura y consulta
- Acceso a internet
- Préstamo externo
- Talleres de lectura y escritura
- La hora del cuento

- Difusión de información
- Cineforo
- Charlas formativas
- Préstamo salón para reuniones
- Buzón de sugerencias

Condiciones del acceso a internet

Los usuarios podrán hacer uso del servicio de internet, por un tiempo máximo de una hora, renovable por una hora más de acuerdo con el tipo de consulta que se esté realizando

Está prohibido el acceso a redes sociales y todo lo relacionado con portales pornográficos y pornografía en general

Condiciones del préstamo externo

- Para poder acceder a este servicio de préstamo es imprescindible que el usuario posea la **llave del saber del programa de Bibliotecas públicas** , que es gratuita, personal, intransferible y válida para todas las bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas
- Limite...

- El **plazo** de préstamo para los libros es de ocho días, renovables por otros ocho días, siempre que no estén reservados por otro usuario. Para los materiales no librarios, el préstamo es de cinco días no renovables.
- **Horario**

Lunes a viernes

De 8:00 am a 12:30pm y de 2:00pm a 6:00pm

9- Normas de la biblioteca

La Biblioteca es un lugar público, por lo tanto sus usuarios deben mantener un comportamiento respetuoso donde reine el orden y el silencio, posibilitando la sana convivencia y el disfrute y uso adecuado de los servicios que se ofrecen.

Los usuarios que no cumplan con estas normas mínimas, se les pedirá que se retiren de la Biblioteca.

Prohibido comer, beber y fumar

No se permite el uso de celulares (solo se permite para consultas)

Jugar y hacer ruidos

Entrar maletas/o bolsos al área de la estantería o depósito de libros audiovisuales

9- **HORARIO**
Lunes a viernes
De 8:00 am a 12:30pm y de 2:00pm a 6:00pm

10- **NORMAS DE LA BIBLIOTECA**
La Biblioteca es un lugar público, por lo tanto sus usuarios deben mantener un comportamiento respetuoso donde reine el orden y el silencio, posibilitando la sana convivencia y el disfrute y uso adecuado de los servicios que se ofrecen.
Los usuarios que no cumplen con estas normas mínimas, se les pedirá que se retiren de la Biblioteca.

Prohibido comer, beber y fumar
No se permite el uso de celulares(solo se permite para consultas)
Jugar y hacer ruidos
Entrar maleteros/ bolsos al área de la estantería o depósito de libros audiovisuales



Biblioteca pública municipal José Ignacio de Márquez

Guía del usuario



Recomendaciones

Se recomienda continuar con los procesos de capacitación informacional de usuarios, lo mismo que la difusión y conocimiento por parte de los usuarios de la guía de usuarios con que cuenta la Biblioteca. A fin de que los usuarios nuevos no se queden rezagados del conocimiento de los servicios que la Biblioteca ofrece, y de esta manera puedan acceder a ellos y disfrutarlos.

Referencias:

Association of College and Research Libraries. [En línea]. Recuperado el 30 de mayo de 2015. En internet

www.ala.org/acrl/

Naranjo Vélez, Edilma Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. [En línea]. Recuperado el 15 de noviembre de 2015. En internet

<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/3066>

Cuozzo, Ladrón de Guevara y Verde (2007) La alfabetización informacional como tema transversal [En línea]. Recuperado el 4 de mayo de 2015 de internet

usuariosformacion.blogspot.com/2010/12/la-alfabetizacion-informacional-como.html

Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, Medellín,

Colombia. [En línea]. Recuperado el 24 de noviembre de 2015. En internet

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-

[358X2005000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003)

<file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/8586-25352-1-PB.pdf>

<http://alfin.uncu.edu.ar/presentaciones/txt-completo/Sierra%20Escobar-Juan%20Carlos->

[UdelaSalle.pdf](http://alfin.uncu.edu.ar/presentaciones/txt-completo/Sierra%20Escobar-Juan%20Carlos-UdelaSalle.pdf). [En línea]. Recuperado el 24 de noviembre de 2015. En internet

ANEXOS

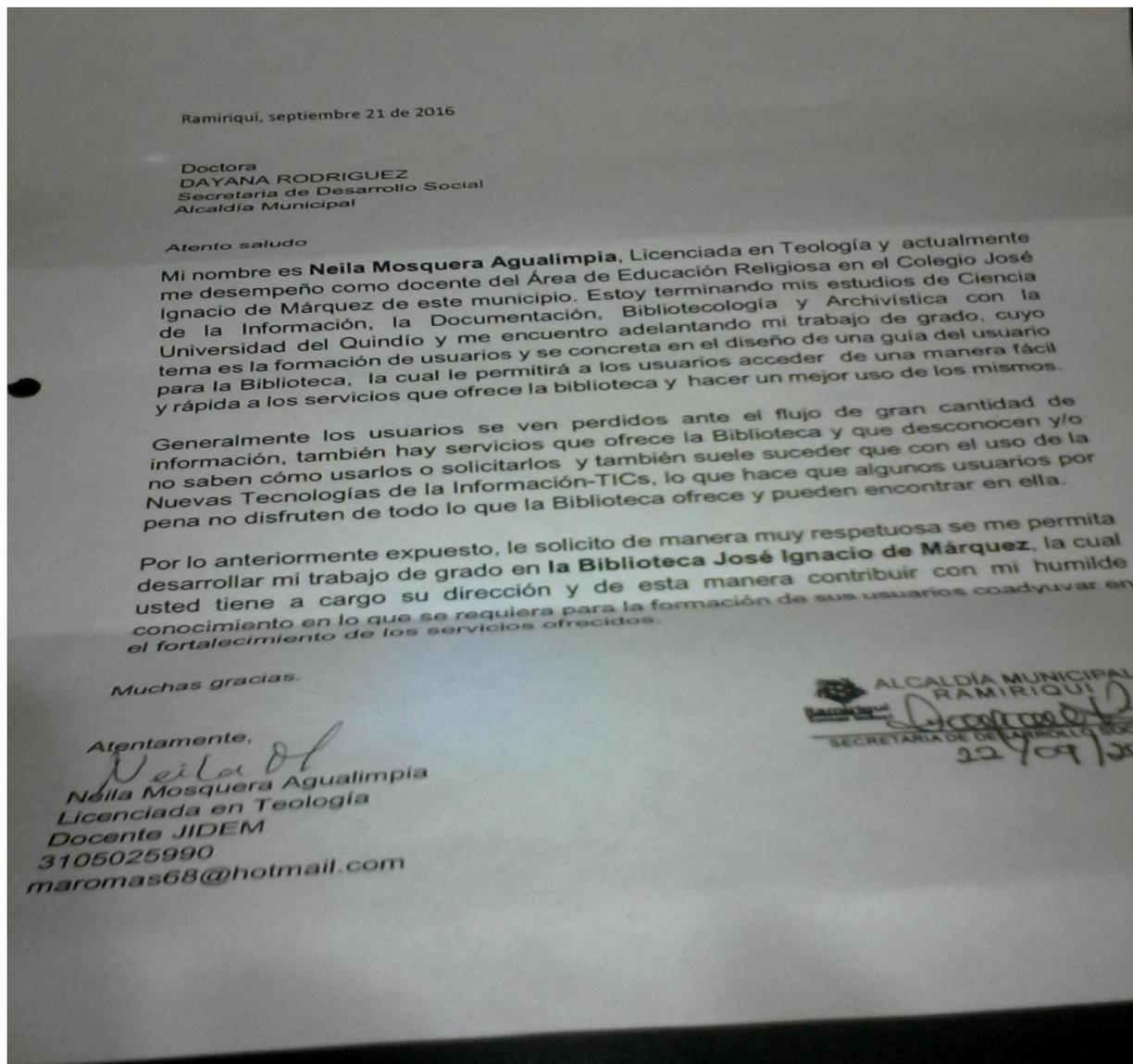
1. Cronogramas de trabajo
2. Solicitud aplicación trabajo de grado
3. Fotografías
4. Plegable guía de usuario
5. Presentación plegable guía de usuarios
6. Propuesta de capacitación

1. Cronograma para la ejecución del trabajo Cronograma para la ejecución del trabajo

ACTIVIDAD	M 1	M2	M3	M4
1. Envío de la idea de propuesta de grado	10			
2. Envío del primer informe con ajustes y observaciones		15		
3. Entrevista con la secretaria de desarrollo social, para solicitarle me permita desarrollar mi trabajo de grado en la Biblioteca, José Ignacio de Márquez; la cual está a su cargo. Se lleva solicitud por escrito		21		

4. Comienzo a trabajar con la Bibliotecaria en la elaboración de la Guía de usuarios. un grupo de estudiantes del colegio que están haciendo su trabajo social, colaborando con la organización de libros y estanterías. Me han pedido que les ayude con la clasificación de los libros que tiene la Biblioteca y que aún no han sido clasificados y lo estoy haciendo de acuerdo a		27-30	1-9	
5. Entrega de un borrador de la Guía de usuario de la Biblioteca para revisión por parte de la Directora y la Bibliotecaria			10	
6. Envío segundo informe			18	
7. Correcciones y ajustes guía de usuario			19-27	
8. Diagramación e impresión del folleto plegable Guía de usuario			28-31	
9. Presentación de la guía de usuario impresa				4
10. Envío del informe final				17

2. Oficio solicitando me permitan desarrollar el trabajo de grado



3. Entrevista con la Bibliotecaria, para conocer el estado de la Biblioteca



Colaboración clasificación y organización material bibliográfico Biblioteca Pública municipal José Ignacio de Márquez



Mientras esto sucedía se siguió colaborando con la organización del material bibliográfico y hablando con los usuarios, entre ellos estudiantes, a fin de conocer sus impresiones sobre la biblioteca e indagar sobre que les gustaría encontrar en la misma y sus gustos y preferencias en cuanto a libros, películas, música y otros.



4. Plegable guía de usuarios

9- **HORARIO**
Lunes a viernes
De 8:00 am a 12:30pm y de 2:00pm a 6:00pm

10- **NORMAS DE LA BIBLIOTECA**
La Biblioteca es un lugar público, por lo tanto sus usuarios deben mantener un comportamiento respetuoso donde reine el orden y el silencio, posibilitando la sana convivencia y el disfrute y uso adecuado de los servicios que se ofrecen.
Los usuarios que no cumplan con estas normas mínimas, se les pedirá que se retiren de la Biblioteca.

Prohibido comer, beber y fumar
No se permite el uso de celulares(solo se permite para consultas)
Jugar y hacer ruidos
Entrar maletas/yo bolsos al área de la estantería o depósito de libros audiovisuales



Biblioteca pública municipal José Ignacio de Márquez

Guía del usuario



La Biblioteca Pública Municipal José Ignacio de Márquez, se esfuerza por brindar un excelente servicio a la comunidad y promover por ende la mejor convivencia dentro de sus instalaciones. Con el fin de lo anterior se ha diseñado una guía de usuario para el mejor uso de los servicios que se ofrecen y una forma que sea de fácil cumplimiento por parte de los usuarios. En aras de prestar un excelente servicio con calidad y eficiencia, debe existir un compromiso mutuo de cooperación entre la Biblioteca y sus usuarios.

TELÉFONO DE CONTACTO:
La Biblioteca Pública Municipal José Ignacio de Márquez, es una institución que está dispuesta de todos los miembros de la comunidad en distribución de hora, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, nivel de escolaridad, condición económica y laboral, de acuerdo con el reglamento de la misma.

OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA:
Ser el núcleo de promulgación municipal mediante el acceso universal a la información que contribuya, creando espacios favorables para la creatividad y el desarrollo del conocimiento como componente estratégico empoderador e integrador del tejido social del municipio.

FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA:
Albergar la biblioteca pública municipal como lugar de encuentro, confidencia y transmisión de todas las actividades culturales e intelectuales; facilitar el acceso de todos al conocimiento, mejorar desde allí las herramientas y estrategias necesarias para una convivencia pacífica y progresiva, enseñando como base al conocimiento, el diseño mediante de las ideas y la innovación, para la transformación de las realidades sociales y humanas, de acuerdo a:

1. **OBJETIVOS DE LA BIBLIOTECA:**
 - 1.1. Brindar un excelente servicio a la comunidad
 - 1.2. Promover la cultura y la creatividad de los usuarios
 - 1.3. Facilitar el acceso de todos al conocimiento
 - 1.4. Promover la cultura y la creatividad de los usuarios
 - 1.5. Facilitar el acceso de todos al conocimiento
2. **FUNCIONES DE LA BIBLIOTECA:**
 - 2.1. Albergar la biblioteca pública municipal como lugar de encuentro
 - 2.2. Promover la cultura y la creatividad de los usuarios
 - 2.3. Facilitar el acceso de todos al conocimiento
 - 2.4. Promover la cultura y la creatividad de los usuarios
 - 2.5. Facilitar el acceso de todos al conocimiento

CONSEJO DE ACCESIBILIDAD:
El acceso a los instalaciones y los servicios que se ofrecen son para todos los usuarios y de manera gratuita.

LA BIBLIOTECA OFRECE DIVERSOS SERVICIOS Y ESPACIOS DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO EN FORMATO FÍSICO Y AUDIOVISUAL, TAL COMO FOLIOS, REVISTAS Y PELÍCULAS.

ORGANIZACIÓN DE LOS FONDOS O COLECCIONES:
La Biblioteca está organizada de acuerdo con la clasificación basada en el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (Sistema de Clasificación Decimal Dewey) en el Sistema de Clasificación de Biblioteca que fue desarrollado por Melvil Dewey.

Clasificación de la Computación, Informática y Ciencia:

- 000 - Filosofía y Teología
- 100 - Lengua, Literatura
- 200 - Ciencias Sociales
- 300 - Ciencias Exactas
- 400 - Lenguaje
- 500 - Ciencias Matemáticas
- 600 - Tecnología y Ciencias Aplicadas
- 700 - Artes y Recreación
- 800 - Literatura
- 900 - Geografía

SERVICIOS QUE OFRECE:

- Lectura individual
- Acceso a Internet
- Programa de lectura
- Talleres de lectura y escritura
- Acceso a los servicios
- Servicio de préstamo

Charlas formativas:
• Talleres sobre temas relacionados
• Subir de experiencia

CONDICIONES DEL ACCESO A INTERNET:
Los usuarios pueden hacer uso del servicio de Internet en un tiempo limitado, reservado para que haya más de un usuario que se está realizando el acceso a estos servicios y todo el usuario con permisos de navegación y navegación en general.

CONDICIONES DEL PRÉSTAMO EXTERNO:
Para poder acceder a este servicio de préstamo externo, el usuario deberá tener la tarjeta de usuario de la Biblioteca Pública, que es gratuita, personal, válida para todos los usuarios de la Biblioteca Pública Municipal José Ignacio de Márquez.

El plazo de préstamo para los libros es de 14 días, renovable por otros siete días, siempre que no estén reservados por otro usuario. Para los materiales no físicos, el préstamo es de 30 días.

Presentación plegable guía de usuarios



La secretaria de desarrollo municipal, hará la presentación de la Guía de usuario de la biblioteca, a la institucionalidad municipal y a la comunidad en general. Luego de esta presentación, se iniciaran unas capacitaciones informacionales y de alfabetización de usuarios, las cuales diseñare e implementaré, sobre el contenido de la Guía y como pueden los usuarios guiarse a través de ella, conociéndola y de esta manera acceder con facilidad y agilidad a los servicios que la biblioteca brinda. También se capacitará a los usuarios, especialmente a los adultos en el acceso y uso de la internet, redes, sociales y métodos de búsqueda de información. Como docente y habitante del municipio y usuaria de la biblioteca, el trabajo que estoy realizando no termina con el envío de este informe final; mi compromiso es continuar trabajando y poner todo el conocimiento adquirido durante mis estudios en la Universidad del Quindío y en el Programa Ciencia de la Información, al servicio de la biblioteca, apoyar y guiar los procesos técnicos, de sistematización, de optimización de servicios y demás que se requieran para que la biblioteca sea se eje dinamizador de la vida cultural y centro del conocimiento para la comunidad

5. Plan de Capacitación Informacional para Usuarios de la Biblioteca José Ignacio de Márquez

Título

Alfabetización informacional en acceso a internet, métodos de búsqueda y redes sociales para usuarios de la biblioteca José Ignacio de Márquez.

Propuesta

Para el mayor goce y disfrute de los servicios que la biblioteca ofrece, entre ellos el acceso a internet, se hace necesario que los usuarios tengan conocimientos en el acceso y uso del internet, los métodos de búsqueda de información y las redes sociales. Pues sin esta capacitación se pierde un gran potencial de usuarios que por carecer de este conocimiento no ven atractivo este servicio y se pierden de acceder y disfrutar de todos los beneficios que esta herramienta ofrece.

Por lo tanto se propone una capacitación para mediados del mes de enero, esto debido a que la biblioteca va a ser trasladada a su propia sede, pues en este momento se encuentra en las instalaciones del teatro y esta situación dificulta que se puedan llevar a cabo algunas actividades entre ellas las de capacitación. Esta capacitación se hará inicialmente para 30 personas, la misma se evaluará y de acuerdo con los resultados, se harán los ajustes necesarios.

Metodología

Aprovechando que hay computadores, se hará una capacitación teórico-práctica, que incluirá información básica sobre la internet, que es y como abrir un correo electrónico, métodos de búsqueda (motores de búsqueda, buscadores, palabras claves etc.) de información y redes sociales, que incluirá las principales



(Facebook, Instagram, twitter, whasap, entre otras.) y los usuarios irán practicando cada conocimiento que vayan adquiriendo en relación con el tema.

- Saludo y presentación.
- Introducción al tema
- Desarrollo de la temática
- Ejercicio práctico
- Evaluación

Recursos

Humanos y técnicos

Cronograma

Fecha	Lugar	Horario	Tema
Lunes 16	BJIDEM	4:00PM A 6:00PM	La internet, el correo electrónico(incluye apertura de correo y envío de mensaje entre usuarios)
Martes 18	BJIDEM	4:00PM A 6:00PM	Métodos de búsqueda de información, buscadores, palabras claves.
Viernes 20	BJIDEM	4:00PM A 6:00PM	Principales redes sociales: Facebook, Instagram, twitter, whasap,(incluye definiciones y creación de usuario)

