

BIBLIOTECA COMUNITARIA LA HOJA VILLA DE LEYVA BOYACÁ
30 propuestas para la optimización de sus servicios

FABIÁN ALBERTO CARVAJAL CASTAÑO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGIA
BOGOTÁ D.C.
2016

BIBLIOTECA COMUNITARIA LA HOJA VILLA DE LEYVA BOYACA
30 propuestas para la optimización de sus servicios

FABIÁN ALBERTO CARVAJAL CASTAÑO

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de:
Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo

Directora Trabajo de Grado:

Yeny Magali Pérez Puerto

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGIA
BOGOTÁ D.C.
2016



REGLAMENTO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Artículo 23

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Agradecimientos

Agradezco con sinceridad a mi alma mater, de la cual me siento orgulloso, pues en mi transcurrir académico he forjado valores inequívocos de profesionalismo que me han permitido forjarme un futuro con fronteras definidas.

Agradezco a mi familia, en especial a mi madre, quien con el sudor de su frente ha hecho realidad este sueño que le comparto de corazón.

Agradezco a la Hoja por abrirme sus puertas y enseñarme que una de las realidades de la vida está en la pasión que le impregnamos a lo que hacemos. Y por último agradezco a la directora de este trabajo de grado, Yeny Magali Pérez Puerto, pues su compromiso fue mi ejemplo para no darme por vencido y llevar a feliz término tan anhelada presea.

Fabián Alberto Carvajal Castaño

Dedicatoria

Va para aquellas personas que mueven las fibras de mi corazón y que de una u otra manera incidieron en este logro, a mi esposa Nancy, mis hijas Juliana e Isabel, mis padres Blanca y Oscar y a mis hermanos Fernando, Milton y Santiago.

Fabián Alberto Carvajal Castaño

Tabla De Contenido

	Pág
INTRODUCCIÓN	22
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2. JUSTIFICACION	26
3. OBJETIVOS	29
4. ESTADO DEL ARTE	30
5. MARCO TEÓRICO.....	40
5.1 Bibliotecas y Sociedad.....	40
5.2 Servicios de Información.....	42
5.3 Bibliotecas Comunitarias	44
5.4 Estudios de Usuarios	47
6. DISEÑO METODOLOGICO	52
6.1 Método.....	53
6.2 Mecanismo de recolección de información	54
6.3 Recolección de datos.....	56
6.3.1 Resultados de la encuesta a usuarios.....	58
6.3.2 Resultado de la encuesta a voluntarios.....	77
6.3.3 Resultado de la encuesta al Gestor	95

7. PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS PARA LA BIBLIOTECA LA HOJA.....	99
7.1 Perfil de los usuarios y voluntarios	99
7.1.1 Perfil Usuarios.....	100
7.1.2 Perfil Voluntarios	102
7.2 Características de la Biblioteca.....	104
7.3 Propuestas.....	109
8. CONCLUSIONES.....	140
9. RECOMENDACIONES	142
Bibliografía.....	144
ANEXOS	152

Lista de Gráficos

	pág
Gráfico 1 Población que interviene en la muestra.	57
Gráfico 2 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios	59
Gráfico 3 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios	60
Gráfico 4 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios	60
Gráfico 5 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios	61
Gráfico 6 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios	62
Gráfico 7 Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los usuarios	62
Gráfico 8 Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los usuarios	63
Gráfico 9 Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los usuarios	64
Gráfico 10 Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los usuarios	65
Gráfico 11 Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los usuarios	66
Gráfico 12 Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los usuarios	66
Gráfico 13 Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los usuarios	67
Gráfico 14 Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los usuarios	68
Gráfico 15 Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los usuarios	68
Gráfico 16 Resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada a los usuarios	69
Gráfico 17 Resultados de la pregunta 12 de la encuesta realizada a los usuarios	70
Gráfico 18 Resultados de la pregunta 13 de la encuesta realizada a los usuarios	71
Gráfico 19 Resultados de la pregunta 14 de la encuesta realizada a los usuarios	72
Gráfico 20 Resultados de la pregunta 15 de la encuesta realizada a los usuarios	72
Gráfico 21 Resultados de la pregunta 16 de la encuesta realizada a los usuarios	73
Gráfico 22 Resultados de la pregunta 17 de la encuesta realizada a los usuarios	74

Gráfico 23 Resultados de la pregunta 18 de la encuesta realizada a los usuarios	75
Gráfico 24 Resultados de la pregunta 19 de la encuesta realizada a los usuarios	76
Gráfico 25 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios	77
Gráfico 26 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios	78
Gráfico 27 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios	79
Gráfico 28 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios	79
Gráfico 29 Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los voluntarios	80
Gráfico 30 Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los voluntarios	81
Gráfico 31 Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los voluntarios	82
Gráfico 32 Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los voluntarios	83
Gráfico 33 Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los voluntarios	84
Gráfico 34 Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los voluntarios	85
Gráfico 35 Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los voluntarios	85
Gráfico 36 Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los voluntarios	86
Gráfico 37 Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los voluntarios	87
Gráfico 38 Resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada a los voluntarios	88
Gráfico 39 Resultados de la pregunta 12 de la encuesta realizada a los voluntarios.	89
Gráfico 40 Resultados de la pregunta 13 de la encuesta realizada a los voluntarios	90
Gráfico 41 Resultados de la pregunta 14 de la encuesta realizada a los voluntarios	91
Gráfico 42 Resultados de la pregunta 17 de la encuesta realizada a los voluntarios	93
Gráfico 43 Resultados de la pregunta 18 de la encuesta realizada a los voluntarios.	94
Gráfico 44 Perfil de Usuarios	101
Gráfico 45 Perfil de Voluntarios	103

Lista de Cuadros

	pág
Cuadro 1 Primera propuesta a la Biblioteca la Hoja	110
Cuadro 2 Segunda propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	111
Cuadro 3 Tercera propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	112
Cuadro 4 Cuarta propuesta a la Biblioteca la Hoja	113
Cuadro 5 Quinta propuesta a la Biblioteca la Hoja	114
Cuadro 6 Sexta propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	115
Cuadro 7 Séptima propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	116
Cuadro 8 Octava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	117
Cuadro 9 Novena propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	118
Cuadro 10 Decima propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	119
Cuadro 11 Onceava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	120
Cuadro 12 Doceava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	121
Cuadro 13 Treceava propuesta a la Biblioteca la Hoja	122
Cuadro 14 Catorceava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	123
Cuadro 15 Quinceava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	124
Cuadro 16 Dieciseisava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	125
Cuadro 17 Diecisieteava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	126
Cuadro 18 Dieciochoava propuesta a la Biblioteca la Hoja	127
Cuadro 19 Diecinueveava propuesta a la Biblioteca la Hoja	128
Cuadro 20 Veinteava propuesta a la Biblioteca la Hoja	129
Cuadro 21 Veintiunava propuesta a la Biblioteca la Hoja	130

Cuadro 22	Veintidosava propuesta a la Biblioteca la Hoja	131
Cuadro 23	Veintitresava propuesta a la Biblioteca la Hoja	132
Cuadro 24	Veinticuatroava propuesta a la Biblioteca la Hoja	133
Cuadro 25	Veinticincoava propuesta a la Biblioteca la Hoja	134
Cuadro 26	Veintiseisava propuesta a la Biblioteca la Hoja	135
Cuadro 27	Veintisieteava propuesta a la Biblioteca la Hoja.....	136
Cuadro 28	Veintiochoava propuesta a la Biblioteca la Hoja	137
Cuadro 29	Veintinueveava propuesta a la Biblioteca la Hoja	138
Cuadro 30	Treintava propuesta a la Biblioteca la Hoja	139

Lista de Tablas

Tabla 1 Fases de la investigación.....	52
Tabla 2 Fase metodológica de la encuesta	55
<i>Tabla 3</i> Muestra poblacional a la que se le aplico las encuestas.....	57
Tabla 4 Características de la Biblioteca la Hoja.....	108

Lista de Anexos

	pág
ANEXO 1 Encuesta a Usuarios de la Biblioteca la Hoja	152
ANEXO 2 Encuesta a Voluntarios de la Biblioteca la Hoja.....	156
ANEXO 3 Encuesta A Gestores De La Biblioteca La Hoja.....	161

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se desarrolla con el firme propósito de analizar cualitativa y cuantitativamente por medio de un estudio preliminar de usuarios, las necesidades, hábitos y opiniones de los usuarios, así como también la calidad de la información y de los servicios al interior de la Biblioteca la Hoja ubicada en el municipio de Villa de Leyva, Departamento de Boyacá.

A lo largo de este documento se estructura como primera medida un planteamiento del problema y una justificación en los cuales se hace referencia a la importancia que tiene la Hoja como Biblioteca Comunitaria y para la cual se planea una intervención que conjugue un beneficio mutuo con la población.

En segunda instancia una descripción y un análisis pormenorizado de unas determinadas variables que son evaluadas a través del estudio preliminar de usuarios y que parten de la base de las necesidades tanto de la Hoja como de las personas que usan los servicios.

Y por último el planteamiento de unas propuestas concretas que proyecten una reorientación con respecto a las acciones que deben llevarse a cabo para optimizar, mejorar o mantener los servicios que ofrece la Hoja, de acuerdo con los resultados que el estudio preliminar de usuarios arroje.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Hoja se encuentra ubicada en Villa de Leyva, una población histórica y distinguida por su cultura, en donde propios y extranjeros frecuentemente se deleitan con la majestuosidad de su arquitectura colonial haciendo de ella uno de los destinos turísticos más importantes que tiene Colombia, en donde llegan visitantes nacionales e internacionales, pues es reconocida como un lugar ideal para el descanso, el encuentro con la historia, la ciencia, el arte y la cultura (Villa de Leyva, s.f.).

Aspectos como los anteriores incentivaron la creación de *la Hoja*, en donde su interés está centrado en el concepto de sociedad y cultura, lo que permitió que desde sus inicios se enmarcaran pautas bibliotecarias que hoy por hoy se extienden en gran parte del municipio con la instauración de 38 Bibliotecas Comunitarias y un “sistema” que funciona de manera autóctona con el apoyo de personas voluntarias y la consecución de material bibliográfico que en su gran mayoría son donaciones.

Para el caso de las bibliotecas comunitarias las principales problemáticas son la falta de recursos económicos, la alta rotación de personal, horarios intermitentes, procesos inconclusos, pocos canales de comunicación y articulación entre bibliotecas, siendo estos algunos de los aspectos que hacen que su funcionalidad este limitada y por ende su influencia en información y conocimiento ante la sociedad disminuye (Sierra, 2011).

En las bibliotecas comunitarias en general se presentan las siguientes problemáticas: No se mantiene el mismo personal voluntario en la prestación de servicios, pasado el tiempo el sentido de biblioteca comunitaria pierde su origen o esencia ya que quienes continúan con la labor olvidan el significado del trabajo comunitario, porque es una amenaza la falta de preparación técnica, así sea en un

nivel básico y por último quizás una de las amenazas más latentes es la falta de financiación apropiada que soporte el desarrollo completo de la labor (Arango, 2011).

Los antecedentes anteriormente descritos, no se alejan de la realidad que se vive actualmente en la Hoja, esta fue creada hace 5 años, lo que ha permitido que al momento de esta intervención cuente con un acervo documental aproximado de 20 mil ejemplares distribuidos en sus diferentes sedes, trayendo a su vez un manejo inapropiado que desborda en problemas concretos como lo son la falta de un sistema de clasificación bibliográfica, la identificación exacta de cantidad y tipo de material, el manejo apropiado de conservación de los mismos, no hay un control directo sobre préstamo y devolución, estos sumados a la falta de conocimientos técnicos bibliotecarios por parte del personal voluntariado, a pesar de existir varias sedes, no hay una red entre ellas que permita el préstamo inter-bibliotecario.

Y es que toda biblioteca por pequeña o grande que sea necesita de un sistema de clasificación que permita identificar qué es lo que hay y en donde está localizado, de lo contrario es en el mejor de los casos un almacén o un trasteo con libros (Stinson, 2010).

Otro problema identificado al interior de la Hoja es que no existen unas políticas claras de selección, adquisición y expurgo del material bibliográfico, lo que ha llevado a recibir y almacenar libros que por modernos que sean, su uso es limitado para los usuarios que frecuentan las sedes de la misma, sumado a lo anterior la Biblioteca Luis Ángel Arango indica que la selección de los recursos bibliográficos debe ser orientada a las necesidades de los usuarios, a la calidad, a la actualidad y no únicamente a la gestión administrativa (Biblioteca Luis Ángel Arango, s.f.).

Además hay también una gran preocupación por quienes voluntariamente direccionan los servicios, ya que su interés radica en la vigencia futura del ideal para el cual fue creada la Hoja, pues por el momento sus integrantes son personas mayores y conscientes de que tarde o temprano deberán heredar esta labor sociocultural a quien guste de ella y bajo las condiciones que se requieren para sostener una biblioteca comunitaria, y aunque existen voluntarios juveniles que por iniciativa propia han creado seccionales, la preocupación radica en que sean o no suficientes para sostener el crecimiento exponencial que se viene teniendo y cómo se le va a dar continuidad a ese proceso de voluntariado.

Cabe resaltar que los factores sociales y culturales han inducido la instauración de espacios poco comunes que permiten el acceso libre a los intereses bibliográficos de la población, siendo su éxito tal, que se hace necesario intervenir en sus procesos con el fin de llegar con mayor eficiencia y eficacia a cubrir las necesidades satisfechas y no satisfechas, así como también proporcionar bases sólidas que re-direccionen la toma de decisiones con miras a cubrir los intereses de cada nicho social en particular.

Basados en los aspectos descritos, es de vital importancia desarrollar un estudio preliminar de usuarios que permita evaluar la operación de los servicios proporcionados en la actualidad y que a su vez proporcionen información relevantes sobre las necesidades y expectativas de los usuarios que pueden verse afectados por las actuales políticas de funcionamiento y la falta de gestión administrativa.

2. JUSTIFICACION

La propuesta de realizar un estudio preliminar de usuarios en la Hoja esta soportada en las necesidades de sus mismos creadores, quienes deciden intervenir sus procesos solicitando apoyo de los Profesionales en Ciencia de la Información para garantizar el buen desarrollo y sostenibilidad al interior de las sedes de la Biblioteca, sin permitir la modificación de sus raíces en torno a la manera como han venido ejecutando su labor.

Se proyecta mediante el estudio preliminar de usuarios la elaboración de un plan de acción que responda con acciones concretas a las necesidades y/o dificultades de la Hoja, sentando bases sólidas que permitan posteriormente extenderse al interior de cada una de las sedes en pro de articular los beneficios obtenidos.

Según algunas directrices, las bibliotecas públicas son un conjunto de servicios en beneficio de la comunidad y en función de sus necesidades locales, las cuales habrá que evaluarse periódicamente, de lo contrario no estarán en contacto con la comunidad y no se utilizaran en su plenitud. Para conseguir este ideal es necesario usar herramientas que identifiquen con claridad las necesidades y el grado de satisfacción de los usuarios, y disponer de un sistema de valoración que soporte la toma de decisiones (IFLA/UNESCO, 2001).

Los estudios de usuarios permiten definir las características de las comunidades que utilizan o utilizaran los recursos de información, se identifican las necesidades de información y actividades para cubrirlas, niveles de satisfacción, percepción de la biblioteca y sus profesionales, entre otras. En conclusión se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de una unidad de información, desde el desarrollo de las colecciones, hasta la formación de usuarios en torno al uso de las unidades y de la información (Hernández S. P., 2007).

Después de una revisión de los referentes en torno a bibliotecas comunitarias, a las teorías sobre su administración, y de los modelos más apropiados, se determina que la opción más viable para la Hoja y sus problemáticas es un estudio preliminar de usuarios como una primera etapa para su mejoramiento.

La propuesta expone importantes variables que entran a formar parte del comportamiento que los usuarios experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos bibliográficos, dejando expuestas unas características muy semejantes dentro de determinados grupos de afinidad, con lo cual es posible establecer una tipología de usuarios que facilita su estudio y permitir aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de la Hoja.

La idea de obtener información de los mismos usuarios para potenciar los servicios esta argumentada en que son ellos quienes desde lo autóctono han venido haciendo uso y conocen ya cuales pueden ser sus aportes al sistema funcional de la Biblioteca y de esa manera conservar sus ideologías.

En términos generales los estudios de usuarios se deben aplicar a las bibliotecas comunitarias para obtener como mínimo los siguientes aspectos:

- Conocer el perfil y las características de los usuarios para diseñar y ofrecer productos y servicios segmentados según las necesidades de los mismos.
- Evaluar el uso de la Biblioteca en torno a la información y los servicios con el fin de aprovechar de manera eficiente los recursos con los que cuenta.
- Identificar expectativas y grados de satisfacción de los usuarios con miras a establecer propuestas de futuros proyectos.

- Evaluar el personal voluntariado en sus expectativas, conformidades e inconformidades con miras a establecer solidez en sus labores.

Basados en lo anterior el estudio preliminar de usuarios que se pretende hacer para la Biblioteca la Hoja busca en una primera fase hacer un análisis de los usuarios y una distribución de la colección existente.

3. OBJETIVOS

General

Desarrollar un estudio preliminar de usuarios que permita evaluar cualitativa y cuantitativamente las necesidades de los usuarios y voluntarios de la Biblioteca Comunitaria la Hoja con el fin de mantener y mejorar sus servicios

Específicos

- Establecer el perfil socio-cultural de los usuarios y voluntarios para diseñar una oferta de productos y servicios adecuados a sus necesidades.
- Identificar las características del estado actual de la Biblioteca en cuanto a información, servicios y espacios físicos para estructurar estrategias de optimización de los recursos.
- Diseñar propuestas concretas de sostenibilidad, mejora continua y vigencia al sistema de la Biblioteca Comunitaria la Hoja.

4. ESTADO DEL ARTE

Las bibliotecas comunitarias en general parten de la premisa de que el interés de la comunidad es indispensable para potencializar las acciones que se constituyen en marcador de ruta para cubrir intereses, necesidades, recursos y lograr la autonomía en función de la sociedad.

Las bibliotecas tienen una misión desde su mismo origen y han venido en constante transformación según su historia y el desarrollo de los hombres, han pasado de ser un instrumento ligado al poder en sus comienzos, hasta ser de apoyo a la educación, la cultura y el desarrollo personal (Fernández, 2006). Ha sufrido una serie de transformaciones que van desde la evolución de los soportes de información, pasando por normalización, asociación inter-bibliotecaria, automatización y variación en los tipos de biblioteca.

La diversificación es un elemento importante que define la evolución de las Bibliotecas, que ha pasado de ser única, a una serie de centros, con funciones y fondos distintos, dirigidos también a usuarios diferentes; resume que hay bibliotecas escolares, nacionales, especializadas, universitarias y públicas (Novelle, 2012). Es tan representativa la tipología, que organizaciones internacionales como IFLA-UNESCO han desarrollado directrices para enmarcar reglas al interior de los sistemas bibliotecarios.

En cuanto a biblioteca pública (IFLA/UNESCO, 2001) la define como una organización que se encuentra respaldada por la comunidad y/o por entes gubernamentales, los cuales también le brindan apoyo económico y de sostenibilidad bibliográfica, siendo estos aspectos los que también enmarca la biblioteca comunitaria o popular.

Las bibliotecas populares son organizaciones ideadas, creadas y mantenidas por voluntad o iniciativa de los vecinos de un barrio o comunidad, en donde su financiamiento se constituye con recursos propios de quienes las crean, lo que generalmente deriva en una constante variación a la prestación de sus servicios (Castillo, 2011). La biblioteca comunitaria agrupa acciones de articulación y construcción conjunta con la comunidad para el desarrollo de propósitos comunes alrededor del acceso al conocimiento y a la información.

Desde las perspectivas de biblioteca pública y comunitaria, la misión está dirigida al beneficio de la comunidad y se trabaja con propósitos comunes como lo son el acceso a la información y la cultura, de tal manera que de algunas políticas que rigen a las bibliotecas públicas, se enmarcan derroteros hacia las comunitarias, políticas que en el transcurso de esta investigación se harán visibles en concordancias.

A continuación se hará una revisión general sobre las bibliotecas comunitarias de ciudades principales como Medellín, Cali y Bogotá en el entorno nacional, y en países como Chile, Honduras, Guatemala y Argentina a nivel internacional.

A continuación se comparten experiencias significativas sobre bibliotecas comunitarias de Medellín y se expone que la primera fue creada en el año de 1953, debido a la falta de espacios educativos en los nacientes barrios de invasión a raíz de una migración de campesinos a la ciudad por la violencia y disputas políticas (Arango, 2011), posteriormente hacia el año de 1985 se creó ABIPOP (Asociación de Bibliotecarios Populares) en pro de mejorar los niveles de analfabetismo; años más tarde en 1991 cambio su razón social y se consolidó como REBIPOA (Red de Bibliotecas Populares de Antioquia), entidad sin ánimo de lucro y de servicio social, educativo, cultural y técnico, cuyo fin social es agrupar las Bibliotecas comunitarias buscando su desarrollo e integración. Actualmente REBIPOA asocia 19 Bibliotecas comunitarias.

En cuanto a iniciativas de bibliotecas comunitarias en Cali (Cerón, 2011), nacen en 1989, buscando la respuesta a la necesidad de información y oferta cultural de sus comunidades, en 1996 bajo acuerdo legislativo, el municipio de Cali establece presupuesto económico en apoyo a dichas bibliotecas, en 1998 se hacen alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para trabajar mancomunadamente en su dinamización y consolidación, en el 2001 el Municipio designa a la Secretaría de Cultura y Turismo como ente de fortalecimiento y esta a su vez incluye a las bibliotecas en su plan operativo de inversión, lo que significa un fuerte apoyo en pro de fomentar el desarrollo armónico de las comunidades más vulnerables a través de redes de bibliotecas públicas comunitarias.

Por su parte en la zona centro de Bogotá se han constituido múltiples iniciativas en las diferentes localidades, se afirma que las bibliotecas comunitarias han sido consecuencia de la situación económica y las necesidades de la población, que estos espacios están orientados al fortalecimiento de procesos educativos, formativos y recreativos, convirtiéndose a su vez en centros de encuentro y formación ciudadana y política; y si bien es cierto que hay algunas experiencias exitosas, en la mayoría de los casos enfrentan problemas de sostenibilidad, apoyo económico y profesional (Sierra, 2011).

A continuación algunos casos de bibliotecas comunitarias en localidades de Bogotá:

Se realizó un estudio en la localidad de San Cristóbal al sur de Bogotá, en el cual se identificaron doce bibliotecas comunitarias, y se descubrió que su acervo bibliográfico en su gran mayoría está constituido por donaciones y muchos de los ejemplares se encontraron en deterioro y otros tantos eran obsoletos, que no hay personal operativo que pueda estar al frente constantemente, que dependen de la junta de acción comunal y esta tenía algunas de las bibliotecas cerradas al público. Cabe destacar que el personal voluntario ha recibido apoyo y

capacitación constante por parte de la Biblioteca Pública La Victoria, ubicada en el mismo sector de influencia (Jaramillo, 2011).

Otro sector de alta influencia en bibliotecas comunitarias, es Puente Aranda, en donde la persona encargada de la Biblioteca Pública del sector identifico seis bibliotecas comunitarias que en gran parte atienden las necesidades informativas de comunidades en condición de vulnerabilidad, aunque limitadamente, pues no cuentan con presupuestos fijos, hay pocos espacios para integración del proyecto, y su material bibliográfico es por donaciones, la afluencia en las bibliotecas crece constantemente, lo que motivo a llevar registros estadísticos, promoción de lectura y en algunas sedes consultas de internet y por ende alfabetización informática (Gómez R. L., 2011).

De acuerdo con el coloquio “Gestión de Bibliotecas Comunitarias: tendencias y desafíos” se expone que la Biblioteca Pública Lago Timiza realiza el apoyo técnico pertinente hacia las bibliotecas comunitarias del sector, que ha sido una labor constante por parte de BiblioRed desde el año 2009 y se ha convertido en plan de acción hacia todas y cada una de las bibliotecas en Bogotá; basados en lo anterior se identificaron tres Bibliotecas, Comunitaria Parroquial Nuestra Señora de la Caridad – Chaminade barrio El Socorro (1985), Centro Cultural Britalia (1978), y Comunitaria Parroquial San Juan de la Cruz barrio Gran Colombiano (1990), a las cuales desde la Biblioteca Timiza se les apoyo con fortalecimiento de las colecciones, actividades comunitarias, jornadas de trabajo con los bibliotecarios comunitarios, elaboración de diagnósticos y planes de asesorías (Duns, 2011).

En Colombia y más visiblemente en las ciudades principales se refleja el reconocimiento a las bibliotecas comunitarias, anteriormente eran un letrero pintado en una pared rústica que invitaba a entrar a una pequeña sala con libros y una persona amable que escuchaba, y hoy en día es más que un espacio físico de

consulta e interacción para convertirse en entidades propias de la comunidad como organismos articulados al servicio de la sociedad (Suarique, 2011).

Presentadas algunas iniciativas del contexto nacional, se muestran ahora algunas otras propuestas del contexto Latinoamericano.

En Chile las bibliotecas comunitarias nacen a mediados del siglo XIX (Pradera, 2011), se han adscrito en general a lo expresado en el manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas y se crean como respuesta al vacío existente de las mismas, aunque en estos tiempos modernos han venido perdiendo vigencia, pues quienes requerían de sus servicios tienen ahora una mayor cantidad de instituciones que cumplen con esos objetivos y adicionalmente también ha influido el acceso a Internet.

Estas Bibliotecas son instituciones comunitarias genuinas, de espíritu democrático y pluralista, en donde distintos sectores de la comunidad son bienvenidos y encuentran su espacio. Para su financiamiento dependen de la autogestión de la comunidad, aunque eventualmente se postulan a fondos públicos. Su organización está basada en el respeto, tolerancia, vivencias y expresiones comunitarias propias, sin perder nunca el sentido de pertenencia e identificación de todas y cada una de las personas que integran la comunidad en donde está inserta. Importante resaltar que bajo el mandato presidencial de Manuel Montt (1851 - 1861) encuentran soporte legislativo con la promulgación del decreto ley del 16 de enero de 1856 en el que se le da el reconocimiento apropiado.

También es importante visualizar la disminución significativa que ha venido afectado a estas bibliotecas y para ello se crean las siguientes acciones con miras a recuperar y sostener estos servicios: motivar a la comunidad en general hacia la lectura como un placer, una fuente literaria de goce gratuita cercana, desarrollar el concepto de biblioteca para toda la comunidad y no solamente para quienes

estudian, crear e implementar actividades de difusión de la colección para todos los niveles literarios y se reitera que en la sostenibilidad de las mismas juega un papel importante el equipo de voluntarios (Pradera, 2011).

Por su parte las bibliotecas comunitarias en Honduras y Guatemala están centralizadas por medio de la Fundación Reicken (Quino, 2011), la cual nace en el 2001 con el fin de promover la democracia y la popularidad, actualmente cuenta con 65 bibliotecas, 53 en Honduras y 12 en Guatemala contribuyendo a la organización comunitaria, a través de juntas directivas locales y grupos de voluntarios que apoyan las diferentes actividades, eficientemente gestiona recursos económicos tanto a nivel nacional como internacional, lo que ha permitido la sostenibilidad de esta red.

Reicken impulsa el libre acceso a la información como un derecho de todo ser humano, promueve recursos humanos, económicos y físicos, genera actividades innovadoras y gratuitas para que toda la comunidad esté informada, fomenta el intercambio de información y la capacitación para maximizar las oportunidades brindadas por la tecnología, a través del acceso gratuito a Internet, gestiona con la misma comunidad programas de lectura, juveniles, de iniciativas locales, cultura e identidad.

En Argentina las bibliotecas populares son asociaciones civiles autónomas creadas por la vocación solidaria de un grupo de vecinos de una localidad o barrio, están dirigidas y sostenidas por sus socios y por el aporte de organismos públicos locales, provinciales y nacionales. De acuerdo con el informe de la Comisión Nacional de Bibliotecas Populares de Argentina (CONABIP), existen más de 2 mil bibliotecas populares en 23 provincias, 30 mil voluntarios, 10 mil trabajadores rentados, más de 25 millones de libros disponibles, más de 15 millones de usuarios y lectores entre los cuales niños y adolescentes cubren el 58%, mujeres

adultas 30% y hombres adultos 12%, lo que representa una poderosa red articulada con el estado.

CONABIP fue creada en 1870 y establece estrategias de planificación y desarrollo comunitario a mediano y largo plazo en consonancia con el proyecto político, social y cultural del país, a partir del 2003 priorizaron ampliar la participación de las bibliotecas populares en la agenda democrática y consolidar una alianza más duradera entre el estado y la sociedad civil, logrando recibir la financiación de dos fuentes fundamentales, por un lado el 5% del gravamen de impuestos a los premios pagados en juegos de azar y por otro la vinculación en el presupuesto general de gastos de la nación (Bianchi, 2011).

Si se plasma un cuadro comparativo de la realidad de las bibliotecas comunitarias en Colombia, con unas de carácter internacional, claramente se diferencia un distante interés por parte del estado con respecto a la consolidación de las mismas, todas nacen como espacios populares que, en principio, no cuentan con nexos a las políticas oficiales, lo que implica una autonomía del accionar y a su vez una responsabilidad y compromiso social de alta responsabilidad, sin embargo con el transcurrir del tiempo la demanda crece y las necesidades aumentan, con lo que se hace necesario buscar conectividad con instituciones gubernamentales y privadas para permitir un engranaje de calidad al interior de los sistemas bibliotecarios.

Las teorías de los autores anteriormente expuestas, revelan estudios serios con análisis profundos al interior de cada una de las bibliotecas comunitarias y tienen en común estudios sistemáticos que han permitido identificar la realidad al interior de las mismas y proyectarlas hacia el futuro, lo que lleva a visualizar que es indispensable pensar en unas estructuras de evaluación con miras a establecer parámetros confiables de crecimiento y calidad.

Para las bibliotecas comunitarias en su ideología de favorecer el conocimiento, la formación y la satisfacción de necesidades en el entorno social que interactúa, debe proporcionar el uso de la información con estándares de calidad en beneficio del desarrollo personal y social, por ende algunos sistemas bibliotecarios han determinado realizar estudios de usuarios que van enfocados al análisis de la comunidad en la que influye y de sus condiciones socioculturales, con el fin de verificar la viabilidad de los servicios de información y la reorientación con proyecciones satisfactorias hacia la misma.

Un estudio relaciona importantes experiencias en países latinoamericanos como, Venezuela, Colombia y Brasil, en donde cada uno tiene objetivos, características y metodologías específicas, así como también una delimitación diferente de comunidad a ser estudiada, en donde se realizó una síntesis de estudio de usuarios aplicados a bibliotecas públicas que para el rumbo de las comunitarias se constituye en lineamientos a seguir (Rendón, 1998).

Por otra parte el programa de Bibliotecas Públicas del Banco del Libro en Venezuela, ha desarrollado una metodología que ha sido aplicada con éxito en Caracas, Venezuela y Bogotá, Colombia, en donde su objetivo es enmarcar la comunidad real y conocer las características de la misma, así como las condiciones físicas y culturales que comparten. El trabajo se realizó en tres etapas:

1. Delimitación de la comunidad real de la biblioteca: para ello se tuvo en cuenta el interés en los servicios y la accesibilidad, en donde se hizo necesario detectar la comunidad donde se encuentra la biblioteca y la que realmente va a utilizarla.

2. Caracterización de las condiciones demográficas y físicas de la población.
3. Conocimiento de los servicios que se ofrecen a la comunidad y de las condiciones culturales como escuelas, fábricas, consultorios médicos y lugares de esparcimiento o afluencia.

La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, apoyada en cuestionarios sencillos para una muestra de la población, también se analizaron informes estadísticos, además de la observación y la investigación participativa empleada en la tercera etapa.

En Brasil se han desarrollado varios estudios con la finalidad de instalar bibliotecas populares y en donde se utilizó la técnica de la encuesta, a partir del cuestionario, en donde la condición era que se debía responder voluntariamente. El cuestionario se desarrolló con las siguientes variables:

- Gusto por la lectura
- Grado de instrucción
- Lecturas preferidas por tipo de publicaciones
- Lecturas preferidas según la literatura del área
- Hábitos de lectura
- Ubicación de las personas respecto a la de la biblioteca
- Horarios de funcionamiento (preferencia)
- Disponibilidad para frecuentar la biblioteca

Por último en el municipio de Santa Rita, Paraíba Brasil, se realiza una investigación con el propósito de transformar la biblioteca pública tradicional, en un centro de información utilitaria, se recolectaron datos a grupos de la población relacionados con sus características culturales y sus necesidades locales de información sobre salud, alimentación, educación, cultura popular, servicios

públicos, habitación, transporte, problemas jurídicos y de trabajo, para así promover la acción comunitaria con base en las necesidades detectadas, para ello se utilizó la entrevista libre con el compromiso social de 17 investigadores de diferentes áreas del conocimiento.

Con forme a los estudios relacionados, se nota que coinciden en querer conocer las características culturales y las necesidades de información necesarias para la vida cotidiana, además del análisis del espacio físico y la caracterización demográfica de la comunidad, lo que les permite promover acciones de acuerdo con las necesidades detectadas.

Un estudio de usuarios realizado en una biblioteca comunitaria en la localidad de Pueblo Esperanza, Departamento de Paysandú, Uruguay, mostro que la vereda donde se desarrolló la experiencia tiene un total de 340 habitantes que cuentan con una biblioteca creada en el 2008 por un grupo de mujeres rurales. El estudio indaga sobre necesidades, intereses, demanda y comportamientos ante la información, con miras a identificar estrategias y acciones tendientes a la creación y mejora de servicios bibliotecarios, se investigó la percepción del valor de la información, el uso de los recursos y servicios utilizados y la satisfacción de los usuarios (Guilleminot, Doyenart, & Pérez, 2015).

Dentro de los objetivos del estudio mencionado con anterioridad estaba promover el uso de la información y documentación en la comunidad, potenciar el rol de la biblioteca como unidad de información y promover la participación de la comunidad, para lo cual metodológicamente se utilizó la teoría de Ciencia de la Información basándose en los aportes de los estudios de usuarios y dándole el enfoque a la información como producto de valor agregado.

Se realizaron entrevistas con el objetivo de visualizar el fenómeno informacional desde la perspectiva de usuarios, en donde después del análisis de resultados se

concluyó en tomar acciones de articulación entre la biblioteca, escuela y entes gubernamentales para fomentar trabajos en red. Debido al uso positivo de internet, se creó un blog como recurso importante de apoyo informacional y se identificaron líneas de trabajo con miras a la mejora de la calidad de vida de los habitantes del lugar.

5. MARCO TEÓRICO

El usuario es la razón por la cual la información debe conservarse, bajo el entendido que deberá estar organizada y/o almacenada en lugares desde donde se pueda acceder a ella y con la garantía que será usada por generaciones, soportando así avances constantes en todas las áreas del conocimiento.

La biblioteca es quizá el lugar de mayor representación histórica para el resguardo de la información y desde la cual las personas construyen identidades, por tales razones la conveniencia en realizar estudios de usuarios a unidades de información desemboca en conocer los perfiles de quienes hacen uso de ellas y así enfocarse con precisión a cubrir las necesidades informacionales.

5.1 Bibliotecas y Sociedad

Cuando se habla de bibliotecas en la sociedad, se incluyen a todas aquellas que se vinculan de una u otra manera con la humanidad (públicas, académicas, especializadas, etc.) y cuyo nacimiento se le debe al descubrimiento de la escritura, la producción del documento escrito y la fundación de los primeros recintos destinados a la conservación, resguardo y organización de documentos (Meneses, 2005).

Todas las personas no solo hacen parte de una sociedad, sino que contribuyen a su desarrollo, puesto que se involucran de manera activa en un marco referencial, llámese familiar, educativo, económico, político, religioso u cualquier otro, que en definitiva orientan a la humanidad hacia la civilización con la característica de una sociedad organizada, con un lenguaje escrito para registrar su conocimiento, pensamiento e información, medios por los cuales se forja la creación, desarrollo y organización de las bibliotecas que por un lado son producto de un trabajo bibliotecario y por el otro la apropiación en el uso de ellas por parte de los diferentes sectores de la población en donde terminan siendo en sí mismas expresiones de la cultura del trabajo en general (Meneses, 2005).

Las bibliotecas hoy por hoy enfatizan su accionar con respecto a la comunidad y con el apoyo de estudios de bibliotecología comparada se pueden demostrar diferencias entre las mismas como lo son las privadas y especializadas por un lado, pública y popular por el otro, escolares y universitarias o bien bibliotecas para el erudito, empresario, gobernante, para la clase trabajadora y grupos socialmente vulnerables, dejando ver que las bibliotecas privadas o institucionales, tienden a ser definidas dentro de la alta, mediana o baja cultura, en este sentido la calidad de la información representa un cuadro excepcional de los criterios que ahondan la desigualdad de oportunidades en materia de acceso a la información por parte de los diferentes sectores de la sociedad.

La visión bibliotecológico – social radica en pensar que el acceso al libro y a la biblioteca es para todos aquellos grupos sociales en general, en donde se configuren una gama de servicios que permitan una población informada capaz de distinguir juicios y opiniones sobre la base de la razón y en donde se fundamente una valoración de lo que se denomina bibliotecología multicultural que apunte al desarrollo, organización y difusión de colecciones y servicios para diferentes tipos de comunidades (Licea de Arenas, 2008).

En todo caso, la relación biblioteca y sociedad tiene un campo amplio de enseñanza e investigación y cuenta con los elementos universales para aportar a la cultura del hombre, lo que termina por diferenciar a las sociedades salvajes y bárbaras de las civilizadas.

En definitiva las bibliotecas son un producto de la sociedad para su adelanto cultural, son sistemas organizados de información, mecanismos ideológicos para el cambio social, instituciones que se hallan distribuidas en todo lo largo y ancho de las naciones, siendo además sistemas eficaces alcanzados por la ciencia y la tecnología, situación que ha producido nociones nuevas de la literatura bibliotecológica, tales como bibliotecas electrónicas, digitales o virtuales, lo que las lleva a ser universales o globales, soportando entonces la nueva expresión de la sociedad de la información o sociedad del conocimiento en la que la relación que nos ocupa se podría ampliar a *bibliotecas, sociedad e información* para dar paso a la conformación de una genuina *bibliotecología social* (Torstensson, 2002).

5.2 Servicios de Información

Teniendo como base el marco normativo, se deben incluir constantes referentes a la necesidad de que la biblioteca adapte sus servicios de información al entorno social y a la rápida evolución de las TIC (IFLA/UNESCO, 2001), en donde la planificación de los mismos debe estar de acuerdo tanto con las necesidades y características propias de la comunidad adyacente, como de la población a la cual se dirige procurando en todo momento que los usuarios correspondan no solo a los clientes frecuentes, sino a todo aquel que interactúa con el sistema, lo que busca generar e implementar programas llamativos que incentiven a la población a participar de los intereses bibliotecarios (Alvarado de Escorcía, 2000).

Los servicios son actividades intangibles que una de sus partes (el que provee), ofrece a la otra (usuarios/clientes) para proporcionar la satisfacción de sus necesidades, y sus servicios pueden estar relacionados con un bien o un producto físico que genera interacción entre el conocimiento y el desarrollo social, lo que desborda en nuevas formas de publicación, transferencia, difusión y uso de la información (Ramírez, Santovenia, Figueroa, & Vega, 2008).

En la declaración de Glasgow sobre las bibliotecas, se proclama el derecho fundamental de todos los seres humanos a adquirir y expresar la información sin restricciones de ninguna clase, en donde se ofrezca acceso a documentos que manejen la pluralidad y diversidad de la sociedad, cumpliendo así con el desarrollo de la libertad intelectual. (IFLA, 2002).

Las bibliotecas que deseen tener éxito en sus servicios de información, deben preocuparse por no suponer cuales son las necesidades de sus usuarios, sino interesarse por descubrirlas y mantenerse en contacto con los mismos, por lo que los estudios de usuarios resultan relevantes, al igual que la inversión en procesos investigativos y prospectivos (Ramírez, Santovenia, Figueroa, & Vega, 2008).

Los servicios de información deben ser personalizados y de valor añadido estableciendo unas líneas de funcionamiento basadas en la educación del usuario, la inclusión de la Internet, tipología de servicios y desarrollo de herramientas, fuentes y conocimientos que se puedan comercializar (Santos, Cabrales, & Rojas, 2002).

A raíz de la incursión tecnológica se observan diversos tipos de servicios de información, lo que induce a la eficiencia en la gestión de la información, así como también un grado de especialización del profesional que la maneja, en donde se incorporan acciones competitivas y más amplias al interior de herramientas como bases de datos en línea, videotexto, teletexto, y la red de redes (Internet), la cual

ha servido como soporte a la digitalización, generando una mayor intercomunicación entre usuarios con alto valor agregado y eficacia en el mismo, lo que logra un nivel más de satisfacción (Pérez, Darin, & Gonzalez, 2009)

Se llega a la conclusión de que la Bibliotecología y los servicios de información se transforman con forme los advenimientos sociales, pues radica en que las necesidades de los usuarios también cambian con el transcurso del tiempo, volviéndose cada vez más exigentes, y en donde las organizaciones de información en la actualidad enfrentan constantes transiciones, que parten entre otras causas de la aplicación de las tecnologías y de una visión económica en las mismas, unido a esto se identifica el reto de concebir servicios de información con más dinamismo, con el objetivo de cubrir o superar las expectativas de los usuarios, siempre teniendo cuidado que no sean afectados por el exceso de información (Ramírez, Santovenia, Figueroa, & Vega, 2008)

5.3 Bibliotecas Comunitarias

Para abordar el concepto de biblioteca comunitaria, es pertinente hablar sobre la biblioteca pública, ya que en su esencia manejan el mismo tipo de usuario, sin embargo en su construcción sistemática las diferencia su modo de creación, en donde las comunitarias surgen como práctica espontánea en lugares periféricos, idealizadas e implementadas por ciudadanos comunes sin apoyo institucional y desarrollando su labor sobre la realidad local, mientras que las públicas llevan una estructura organizativa estatal (Campos, 2008).

La biblioteca pública es un agente de promoción y desarrollo humano que desempeña un papel activo en el acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información (UNESCO, s.f.), siendo necesario fortalecer el rol en la formación de ciudadanos para la participación constructiva y

la consolidación de la democracia sustentada en la información y el conocimiento, en donde al igual que el docente, el bibliotecario debe convertirse en un facilitador de herramientas que dinamicen la tarea educativa y la participación de los actores involucrados (Szafran, 2002).

Las bibliotecas comunitarias están ubicadas regularmente en sitios con población vulnerable donde las públicas no tienen cobertura, no cuentan con directrices universales y se estructuran a partir de las necesidades locales, son espacios que en su trasfondo rescata el sentido pleno de la comunidad y la une socialmente permitiendo el encuentro entre ciudadanos con diferentes culturas, edades y estratos, siendo promotoras sociales y constructoras de integración (cárdenas & Suarique, 2010).

Son consideradas Bibliotecas comunitarias por sus características, las cuales según la Red Distrital de Bibliotecas Públicas (BibloRed, 2016) integran a la sociedad en su construcción y sostenibilidad con el propósito de poner a disposición el acceso a la información y al conocimiento.

Los servicios que se prestan al interior de las bibliotecas comunitarias deben articular sus esfuerzos en construir espacios culturales para y con la comunidad, posibilitando entre otras cosas la riqueza y multiplicidad de experiencias, involucrando el tratamiento de la información desde la parte técnica, con la integración de un programa de gestión cultural participativo, resaltando la misión de la biblioteca como ámbito para el desarrollo de la información, la educación y la cultura y en donde lo local y comunitario constituyen ámbitos privilegiados para pensar, articular y adecuar dichos programas con las necesidades, demandas, intereses y características de la población (Gorosito & Szafran, 2010).

El primer paso para lograr esta integración es la organización de la misma comunidad en una estructura que de apoyo a todos los procesos que intervienen al interior de una biblioteca, siendo primordial el adepto de líderes voluntarios que garanticen una participación activa y constante (Quino, 2011), en donde a la integración comunitaria no se le concibe la intervención social sin antes estructurar procesos de planeación participativa que involucren decisiones sobre el futuro deseado (Camelo, Carmona, & Sierra, 2013)

La responsabilidad social de las bibliotecas comunitarias recae en una doble tarea, por un lado la oferta de bienes y servicios, por el otro, el compromiso con la construcción de un sentido colectivo, lo que lleva a afirmar que no son los centros de información los que generan movimientos sociales u organizaciones, sino, que son los ciudadanos y sus asociaciones los que establecen dinámicas y espacios socioculturales como las bibliotecas o servicios de información, en donde ellos mismos gestionan los recursos económicos y otros necesarios para garantizar el buen desarrollo de los servicios que han de ofrecer en beneficio de la población (Ghiso, 2001).

Al interior de las bibliotecas comunitarias se sugiere el desarrollo de dos estructuras que dan solvencia al voluntariado, una de carácter técnico y organizativo, y otra de formación permanente con objetivos motivadores e informativos en donde se aplique una metodología participativa que termina en el conocimiento de los principales elementos del mundo del bibliotecario, con el fin de convertirlo en comunicador de información y constructor de relaciones humanas fraternas para que inciten a cada niño, joven o adulto a aprovechar las oportunidades de educarse (Gorosito ,. L., 2003).

El primer Seminario Internacional de Bibliotecas Públicas y Desarrollo Rural en Lima, se plantea en torno a las vivencias del Perú, y en donde las funciones que deben de cumplir las bibliotecas comunitarias en términos generales son de

carácter *cultural*, centralizadas en un lugar de encuentro, participación y comunicación, que genere sentido de pertenencia, de igual manera corresponde tener función *social* de libre acceso a la información con libertad de expresión y cohesión con los diferentes grupos de la comunidad, donde la parte *educativa* juega un papel importante como agente de aprendizaje permanente que conlleve la satisfacción a las necesidades de información, permitiendo a su vez el crecimiento personal que optimiza la productividad y otorga bases para mejores posibilidades laborales en torno a un beneficio *económico*, pasando por una función *recreativa* cuya base es el fomento a la lectura con miras a soportar planteamientos ricos en lenguaje (Cortes, 2002),.

5.4 Estudios de Usuarios

Los estudios de usuarios se deben considerar como un área multidisciplinar en la que se conjugan a los usuarios y a la información dentro del mismo concepto (Hernández S. P., 2007), lo que lleva a afirmar que con la puesta en marcha de esta propuesta, se pretende que la Biblioteca Comunitaria la Hoja obtenga valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando sus usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y de la información, dando como resultado las acciones concretas que han de llevarse a cabo para optimizar, mejorar y mantener los mismos.

Por otro lado los estudios de usuarios soportan sus resultados con diferentes métodos matemáticos, entre ellos los estadísticos (Sanz, Manual de estudios de usuarios, 1994), definición que da soporte al cumplimiento de uno de los objetivos propuestos al interior de este trabajo, en donde los resultados no solo van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentra la Hoja, también a partir de la información recolectada se podrán realizar las reorientaciones

estratégicas a los planes de gestión de calidad para su buen funcionamiento y la toma de decisiones en pro de una vigencia perpetua al interior del sistema.

La herramienta más común para la evaluación de las bibliotecas en general, son los estudios de usuarios, pues se convierten en una parte primordial de la ciencia bibliotecológica en donde es preciso obtener un perfil completo de la comunidad de usuarios a los cuales se les brinda la información, lo que permite responder a necesidades informativas concretas, siendo pertinente seguir una metodología rigurosa para descubrir la realidad de la comunidad, creando así perfiles objetivos para análisis (González, 2013).

Hay consenso en que el origen de los estudios de usuarios esta en las necesidades de planificación que tienen los centros de información, ya que ayuda a los profesionales a identificar las opciones y posibilidades, obligándolos a conocer a los usuarios y sus necesidades.

Pero en cuanto a sus inicios no hay una clara evidencia de fecha exacta, algunos autores establecen su origen a finales de los años cuarenta, otros en los años veinte. Todos pueden tener razón, dado que los primeros estudios sobre comunicación científica se realizaron a principios del siglo veinte, cuando inició el desarrollo de la documentación científica. En aquella época las bibliotecas analizaban la manera de mejorar su efectividad evaluando sus recursos en todos sus aspectos, desde la distribución de la infraestructura, hasta el funcionamiento de los servicios técnicos, la calidad de las colecciones y sin tener en cuenta a los usuarios.

El análisis del usuario se dio hasta finales de los años cuarenta, en donde se consideró desde la Conferencia de Información Científica, convocada por la Royal Society of London, que era importante estudiar a los científicos experimentales cómo usuarios de información, ya que se consideraba que uno de los objetivos de

los centros de información, debía ser aumentar su satisfacción al acceso pertinente del conocimiento y para ello era necesario hacer estudios utilizando la técnica de la encuesta y la entrevista.

A los estudios de usuarios se les ha dado diferentes etapas y enfoques desde su misma invención en cinco fases a describir (Moya, 1993):

Década de los años 40.

En donde ocasionan un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario, se intenta perfeccionar y agilizar los servicios para atender las necesidades y satisfacción del usuario.

Década de los 50

Aparecen una mayor cantidad de usuarios específicos como lo son los científicos, lo que evidencia el uso de metodologías inapropiadas a dicha ciencia, al fin de la década, se empieza a hablar de redes de comunicación inter-personal.

Década de los 60

Debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas que enfatizan el comportamiento del usuario. La cantidad de estudios de usuarios aumenta debido al surgimiento y desarrollo de la Ciencia de la Información y a la aplicación de las teorías de sistemas.

Década de los 70

Se extienden los estudios de usuarios a cubrir las necesidades de otras áreas del conocimiento y se crea el primer centro de investigación al usuario en Inglaterra.

Década de los 80

Al interior de las unidades se establecen estudios para el planteamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la capacidad de transformarse con el transcurrir del tiempo.

En la actualidad los estudios de usuarios han superado las expectativas y son de completa aplicación a muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación. Todos los centros de información, en algún momento requieren de una planificación, de un proceso dinámico que los proyecte hacia el futuro en función de su realidad presente y en donde dicha planificación guíe hacia una distribución eficiente de los recursos existentes, identificando prioridades, justificando gastos, y cumpliendo objetivos, lo que supone llevar a cabo una evaluación de la situación y requiere el levantamiento de información sobre el centro y sus usuarios (Moreno, 2007).

Por otro lado, las bibliotecas o centros de información se han visto aludidos por cambios drásticos como disminución de recursos económicos, aumento del número de publicaciones, aparición de nuevos recursos tecnológicos o necesidades cada vez más sofisticadas de los usuarios, obligando a transformar la gestión de los recursos existentes para aumentar su eficiencia, lo que requiere un conocimiento de necesidades de información de los usuarios, determinar hábitos de búsqueda y usos de la información, y se conseguirán por medio de estudios que culminara con aportes reales para mejorar la gestión.

Se concluye que la evaluación de todas las actividades que integran una biblioteca, es indispensable, con un interés pronunciado sobre los servicios de información, ya que es la principal fuente de satisfacción, por lo que su evaluación debe tornarse en una tarea de primer orden en donde se utilicen métodos que

permitan medir la calidad de los servicios en función de las expectativas del usuario y sus percepciones.

Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, y sirven para dar una visión en torno a satisfacer unas necesidades (Bustamante, 2003).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se identifica la importancia que tienen dichos estudios al interior de las unidades de información, en donde los resultados direccionan un análisis profundo con miras a establecer calidad en los servicios.

Al respecto se señala que la calidad es un conjunto de propiedades y características que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades de un usuario/cliente con respecto a un producto o servicio, en donde hay que tener en cuenta atributos asociados a estos y en general la calidad se evalúa en base a unas especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan del servicio (Gómez H. J., 2002).

El proceso de medir la satisfacción de un usuario, experimenta inmediatez y subjetividad de un encuentro con un servicio específico, una experiencia interna única y personal que genera una percepción espontánea que al final representa una oportunidad para identificar las áreas que requieren de intervención.

6. DISEÑO METODOLOGICO

La presente investigación se fundamenta metodológicamente en un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, desde donde se plantea el uso de técnicas estadísticas para conocer la realidad de la Biblioteca con el propósito de obtener diferentes variables reales de opinión por parte de los usuarios, voluntarios y Gestores de la Hoja.

Para el desarrollo de esta investigación se proponen las siguientes fases (Monje, 2011):

Tabla 1 Fases de la investigación

FASE	DESCRIPCION	PRODUCTO
Conceptual	En esta fase se identificó el problema, se establecieron los objetivos y se realizó la revisión de la literatura y construcción de marco teórico con respecto a bibliotecas comunitarias y estudios de usuarios	Identificación de casos específicos sobre bibliotecas comunitarias y los estudios de usuarios que en ellas se han desarrollado.
Planeación y diseño	Se especificaron los usuarios de la Hoja a los cuales se les aplicarían las variables de investigación y se diseñaron las herramientas para el levantamiento de la información.	Se delimitaron tres grupos específicos de población a los cuales se les aplico las encuestas. Estos son: Usuarios, Voluntarios y Gestores de la Biblioteca.
Empírica	Consistió en aplicar las herramientas para el levantamiento de la información	Estadísticas gráficas que revelan las condiciones actuales de la Biblioteca.

	a la Biblioteca caso de estudio.	
Analítica	A partir de los resultados de las estadísticas gráficas, se realizó el análisis de los datos e interpretación de los resultados.	Se identificó la realidad de cómo está funcionando la Biblioteca y cuál es la percepción de los usuarios y voluntarios acerca de la misma.
Difusión	Una vez terminado el proceso de investigación y analizados todos los datos, se realizan unas propuestas que involucren optimizar y mejorar los procesos de la Hoja para su posterior aplicación.	Propuestas concretas que se colocan a disposición de los interesados para su posterior adecuación o implementación.

6.1 Método

La metodología mixta pretende usar las fortalezas de ambos tipos de investigación en las cuales se involucra una recolección, análisis e integración de los datos que generan una inferencia cuantitativa y cualitativa, en donde se usan muestreos probabilísticos y guiados con un propósito determinado y que pueden utilizarse con fines de contextualización, reducción de incertidumbre, consolidación, ilustración, entre otros (Sampieri & Fernández, 2010)

La metodología cuantitativa es un conjunto de técnicas que se utiliza para estudiar variables de interés en una determinada población, en donde los elementos que intervienen en la investigación son en primer lugar, la operacionalización de variables, en segundo lugar el muestreo o la selección de una población determinada, en tercer lugar la recolección de la información, en cuarto lugar el

análisis de los datos mediante estadística descriptiva y en quinto lugar la generalización a toda la población mediante la inferencia estadística (Hueso & Cascant, 2012).

La metodología cualitativa busca principalmente la dispersión o expansión de los datos o información, fundamentándose en sí mismos y construyendo creencias propias sobre el fenómeno estudiado, en donde en lugar de iniciar con una teoría en particular y luego verificar en el mundo empírico para confirmar si es apoyada por los hechos, el investigador comienza examinando el mundo social y en este proceso desarrolla una hipótesis consistente con lo que observa que ocurre (Sampieri & Fernández, 2010).

6.2 Mecanismo de recolección de información

Teniendo en cuenta la metodología planteada al interior de la investigación, se establece la encuesta como herramienta de levantamiento de información, en donde las preguntas se deben organizar de una manera lógica para el entrevistado y que contengan características de abiertas y cerradas permitiendo evaluar la percepción de los usuarios no solo frente a los servicios de la Biblioteca, sino también de su labor frente a la comunidad.

La encuesta

Esta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos y a través de la que se pueden conocer las opiniones, actitudes y los comportamientos de los ciudadanos y en la que se realizan una serie de preguntas estructuradas abiertas y cerradas sobre varios

temas a un tipo de población seleccionada que tienen vínculos directos con el objeto de estudio (Centro de Investigaciones Sociológicas, s.f.).

La investigación mediante encuesta requiere una fase de programación y planteamiento de la misma y luego un desarrollo o aplicación siguiendo una serie de pasos que se describen en la siguiente tabla (Alvira, 2011):

Tabla 2 Fase metodológica de la encuesta

Planteamiento / Diseño del cuestionario	<p>Fase 1: Este es posible cuando se tienen definidos los objetivos, ya que desde aquí salen los temas a incluir en el cuestionario.</p> <p>Fase 2: Prueba y análisis de las preguntas formuladas (análisis lógico del cuestionario)</p> <p>Fase 3: Prueba piloto</p>
Selección de la muestra	<p>Muestreo aleatorio probabilístico: Único que permite estimar los errores que conlleva generalizar los resultados a la población, y por tanto, permite difundir a la misma los resultados obtenidos en la muestra.</p>
Desarrollo del trabajo de campo	<p>Se ha utilizado tradicionalmente la entrevista personal, aunque existen otras como la encuesta en red, telefónica, por correo electrónico, etc. las cuales puedes aplicarse de forma individual o combinada.</p>
Preparación de la Información / Datos	<p>Implica no solo la preparación de la encuesta para el análisis, sino también la corrección de errores, validación de la información, depuración de cuestionarios, en donde el resultado de todo este proceso debe ser una matriz de datos de n casos y m variables o respuestas a las preguntas</p>

	formuladas.
Análisis de la calidad de la información	<p>Antes del análisis exploratorio, descriptivo y explicativo conviene tener en cuenta lo siguiente:</p> <p><i>Análisis de la muestra obtenida</i> Clave comparar la muestra obtenida con la población objeto de estudio para ponderar y contemplar el sesgo de errores muestrales.</p> <p><i>Análisis de campo</i> Incluir características sociodemográficas y laborales</p> <p><i>Análisis de fiabilidad y validez</i> Importante utilizar la supervisión de las encuestas y las variables clave con el fin de desarrollar un análisis descriptivo y explicativo.</p>

Teniendo claridad de los criterios planteados en la tabla 2, se desarrollaron las encuestas, en donde se realizaron preguntas abiertas y cerradas buscando obtener información concreta sobre la Biblioteca y a la vez las opiniones y sugerencias por parte de los implicados en el estudio.

6.3 Recolección de datos

Para la recolección de los datos se diseñó la encuesta como único mecanismo que permitieran obtener la información necesaria con el fin de soportar el estudio preliminar de usuarios al interior de la Biblioteca la Hoja.

A continuación se presentan los resultados obtenidos a cada una de las encuestas aplicadas en el estudio preliminar de usuarios, y cuyos formatos se pueden encontrar como se relacionan:

Anexo 1 Encuesta a Usuarios de la Biblioteca la Hoja

Anexo 2 Encuesta a Voluntarios de la Biblioteca la Hoja

Anexo 3 Encuesta a Gestores de la Biblioteca la Hoja

La población encuestada se dividió en tres grupos diferentes que abarcan a los Usuarios, Voluntarios, y al gestor, a quienes se les aplicaron los diferentes mecanismos con el propósito de evaluar las percepciones que ellos tienen frente a la realidad de la Biblioteca y en cuanto a las sedes visitadas para el desarrollo del estudio preliminar de usuarios, de las 38 existentes se lograron conocer 12 en un recorrido de tres días.

Tabla 3 Muestra poblacional a la que se les aplico las encuestas

USUARIOS	VOLUNTARIOS	GESTOR
21	18	1



Gráfico 1 Población que interviene en la muestra. (Fuente de elaboración propia)

La muestra de los usuarios se tomó aleatoriamente en diferentes sedes de la Biblioteca, logrando encuestar a aquellos que usaron algún servicio de la misma mientras se conocían las instalaciones.

Para obtener información del trabajo de voluntariado, se realizó una reunión en una de las sedes de la Biblioteca y posteriormente visitas aleatorias a otras. Cabe aclarar que no todos hicieron parte de este proceso, debido a que por las mismas condiciones de voluntariado se tiene libertad de tiempo y espacio, por lo cual no fue posible abarcarlos al 100%.

Como última opción de recolección de información, se le realizó una encuesta al Gestor que dio inicio a la Hoja y quien es la cabeza que articula el proyecto en general.

6.3.1 Resultados de la encuesta a usuarios

Los usuarios que frecuentan la Hoja se consideran una población volátil por ser Villa de Leyva un sitio turístico, por ende esta encuesta va dirigida tanto a usuarios frecuentes que posiblemente viven en Villa de Leyva o visitan la localidad con alguna regularidad, como a aquellos que van de paso y quizá nunca más regresen.

El objetivo es identificar a los usuarios de la Biblioteca para conocer sus necesidades de información e integración cultural con la misma y con la comunidad, a tal punto que se puedan establecer oportunidades de fortalecimiento al interior de los servicios que hasta el momento se prestan o poder crear nuevos en función de cubrir unas expectativas.

A continuación se relacionan las estadísticas gráficas correspondientes a las respuestas relacionadas con los usuarios y con las cuales se analizan los puntos de vista de quienes hacen uso de los servicios de la Hoja.

Pregunta 1: Datos Sociodemográficos

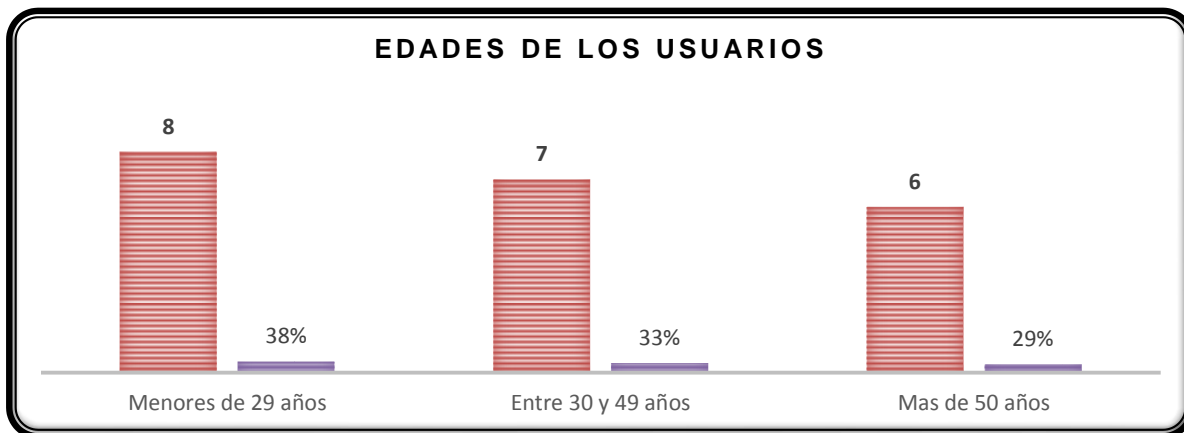


Gráfico 2 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios. Datos sociodemográficos: edades. (Fuente de elaboración propia)

Como se representa en el gráfico 2, a la Hoja acceden usuarios de todas las edades, por lo que hay que pensar en cubrir intereses temáticos y culturales que relacionen todas las áreas del conocimiento e intereses comunitarios. Así mismo el personal de apoyo en cada una de las sedes debe tener la capacidad de orientación para llenar las expectativas con las que el usuario regularmente busca información en la Biblioteca.

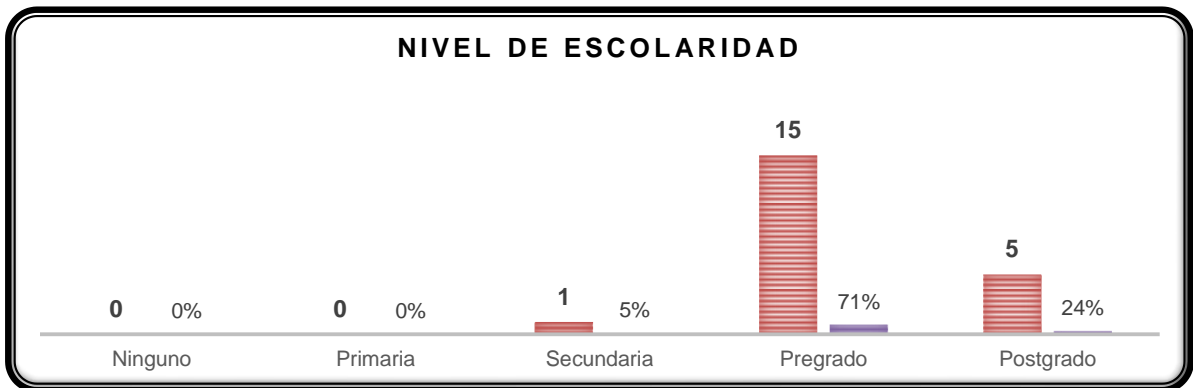


Gráfico 3 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios. Datos sociodemográficos: nivel de escolaridad. (Fuente de elaboración propia)

Según la estadística del gráfico 3 los usuarios que frecuentan la Biblioteca la Hoja son en un 71% profesionales o están estudiando una carrera Universitaria, mientras que un 24% son profesionales con una especialización o cursando la misma, lo que implica que muy seguramente la tendencia de búsqueda de material bibliográfico está enfocada a lecturas especializadas en todas las áreas del conocimiento, por ende la selección bibliográfica para cada una de las sedes debería abordar las temáticas adecuadas al nivel de profesionalismo académico.

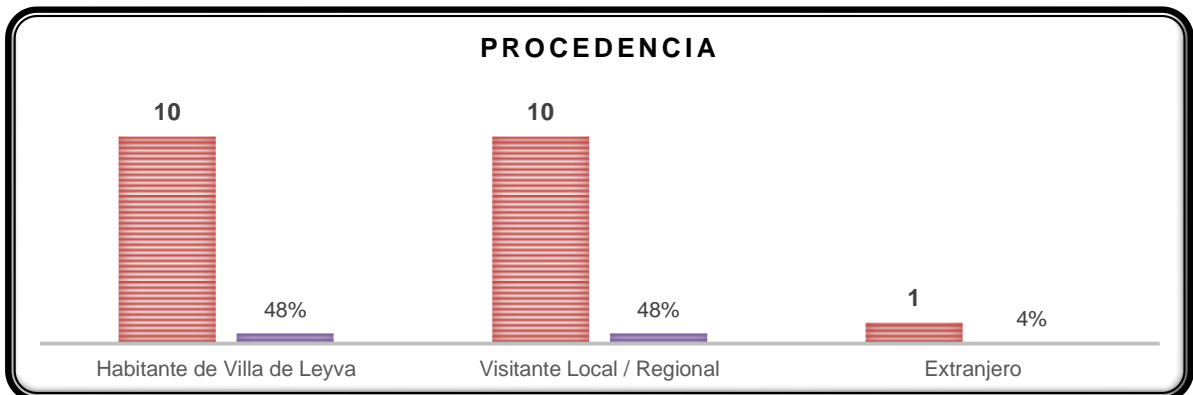


Gráfico 4 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios. Datos sociodemográficos: procedencia. (Fuente de elaboración propia)

De acuerdo con el grafico 4 se puede concluir que un 48% de usuarios son potenciales visitantes frecuentes de la Biblioteca, aspecto de suma importancia, pues son a quienes se les debe prestar especial atención con respecto a sus necesidades de información e intereses culturales.

El 52% restante de la población son visitantes que por una u otra razón conocen la Biblioteca y hacen uso de ella en servicios e información, por ende es importante también prestarles la mejor atención, ya que se convierten en una carta de presentación externa para dar a conocer el proyecto.

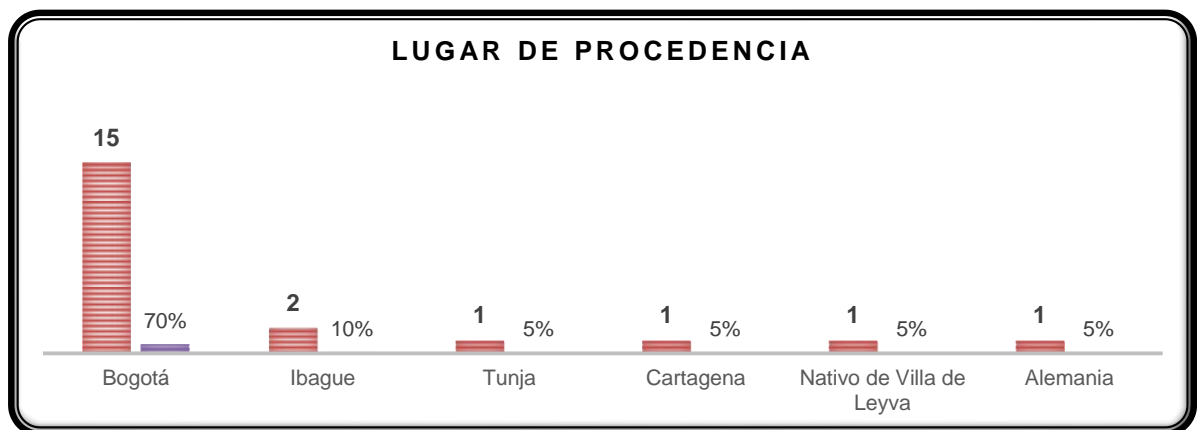


Gráfico 5 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios. Datos sociodemográficos: lugar de procedencia. (Fuente de elaboración propia)

Para el grafico 5 se debe aclarar que aunque no era temporada alta en Villa de Leyva, en donde las visitas turísticas se incrementan, los foráneos a la población llegaron de diferentes partes del país e inclusive uno del exterior. Lo anterior anuncia que la Biblioteca siempre va a tener usuarios tanto locales, como regionales y extranjeros y muy posiblemente en las temporadas altas de visitas turísticas se incrementen sustancialmente.

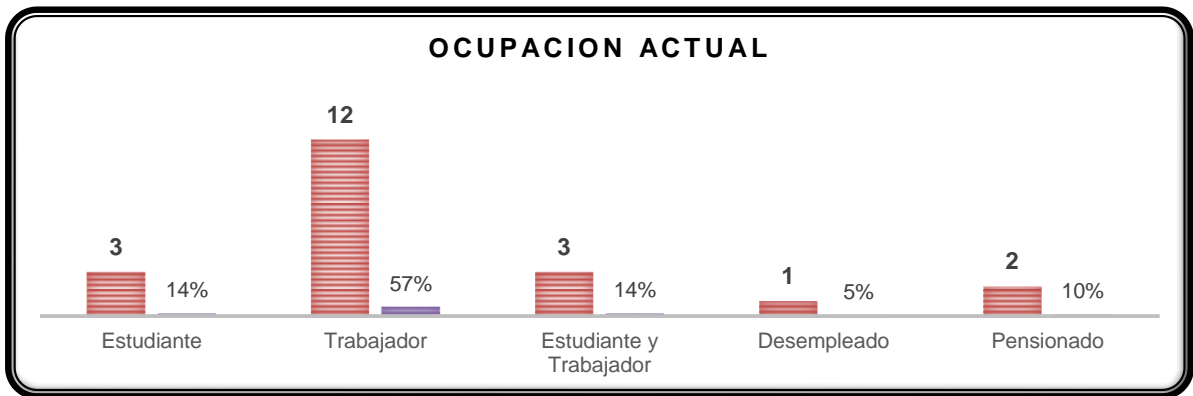


Gráfico 6 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los usuarios. Datos sociodemográficos: ocupación actual. (Fuente de elaboración propia)

Según lo observado en el gráfico 6 más de la mitad (71%) de los usuarios trabajan, lo que puede representar en el caso de los habitantes de Villa de Leyva, que por tiempo usen la Biblioteca para consultar temas específicos, y en cuanto a los visitantes que están de vacaciones, su interés bibliográfico parte de lo que físicamente se pueda observar al momento de encontrarse frente a los estantes, teoría que ratifica la veracidad al análisis del gráfico 4.

Pregunta 2: ¿Con qué frecuencia visita las sedes de la Biblioteca la Hoja?



Gráfico 7 Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los usuarios. (Fuente de elaboración propia)

El gráfico 7 sigue consolidando lo relacionado en la pregunta 4, vislumbrando que los usuarios encuestados en un 43% hasta ese momento conocieron alguna de las sedes de la Biblioteca.

Mientras que un 28% lo hace varias veces por semana y un 24% al menos una vez al mes, lo que quiere decir que los usuarios que regresan tienen algún interés que los motiva a ser recurrentes.

Pregunta 3: ¿Conoce usted las sedes de la Biblioteca en Villa de Leyva y en municipios vecinos?

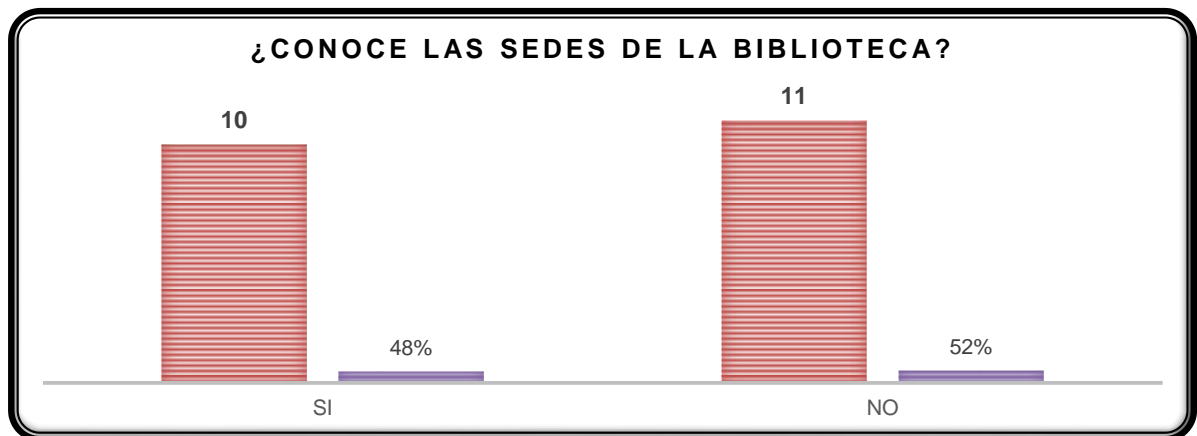


Gráfico 8 Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

De acuerdo con el gráfico 8 un poco más de la mitad de los usuarios que equivalen al 53% no conocen las sedes de la Biblioteca, y tiene que ver precisamente con la relación porcentual que se muestra en el gráfico 7, en donde el 43% son visitantes por primera vez; y a pesar de que el 48% manifiesten si conocerlas, existe un margen de error con probabilidades de que no sean todas, a lo que se establece la importancia de buscar estrategias para que conozcan la existencia de cada una de ellas en conjunto con sus servicios.

Pregunta 4: ¿Cuántas sedes de la Biblioteca la Hoja ha visitado?

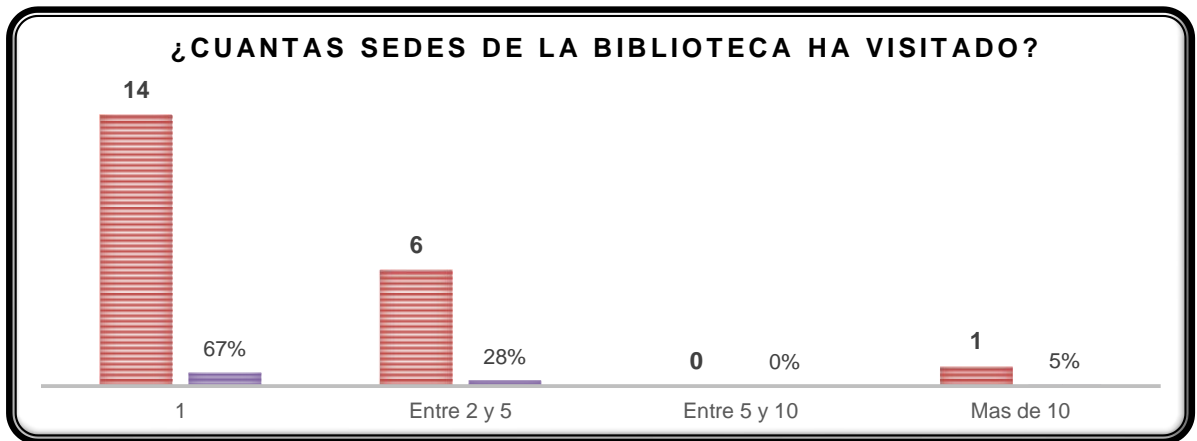


Gráfico 9 Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 9 refleja que solo una persona manifiesta haber estado en más de 10 sedes, reflejando así un interés por los servicios o información que en cada una de ellas se maneja, mientras que el 28% equivalente a 6 usuarios han visitado al menos de 2 a 5, en donde seguramente ha encontrado la solución a sus necesidades informativas o sencillamente no conoce acerca de las demás opciones.

Como era de esperarse, según los resultados anteriores, la mayoría de los usuarios han visitado tan solo una sede, y se debe a que por primera vez conocen la Hoja o en su defecto no saben de la existencia de las demás, o simplemente visitan la que por espacio geográfico les queda más cerca, e inclusive algunas de las ellas las conocen debido a que hacen parte de los locales comerciales a los cuales llegan a consumir alimentos, alojarse o a pasar un rato de esparcimiento, es decir que en algunos casos llegan por una necesidad muy diferente a la de buscar información.

Pregunta 5: Su motivación para visitar la Biblioteca la Hoja corresponde a:

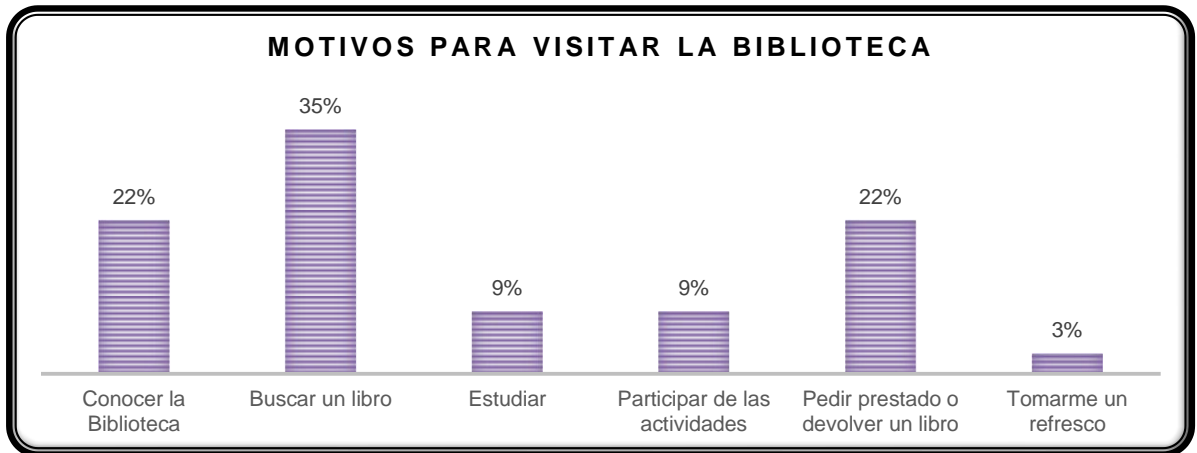


Gráfico 10 *Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los usuarios.*
(Fuente de elaboración propia)

Del gráfico 10 se interpreta que el 57% de los usuarios que visitan la Biblioteca están interesados en encontrar un libro, de este porcentaje, el 22% se llevan el material bibliográfico a la casa. Lo que refleja a la Hoja como un soporte funcional de investigación o lectura en donde propios y extraños depositan su confianza.

Un 22% de los usuarios quiso conocer la Biblioteca, estos indiscutiblemente son usuarios de primera visita, y su motivación debió estar infundada por recomendación, a lo que se interpreta que la Hoja se da a conocer bajo el mecanismo del voz a voz.

Pregunta 6: Cuando usted busca un libro, lo identifica en los estantes por:

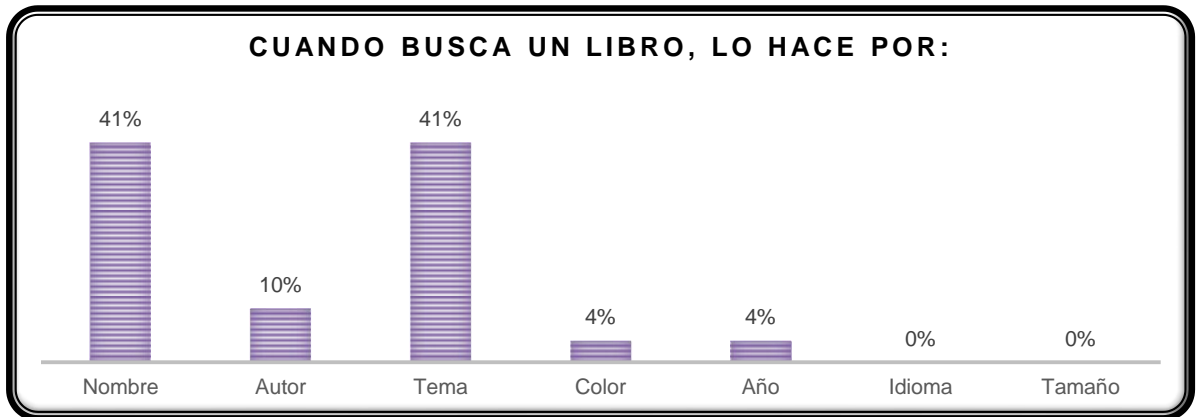


Gráfico 11 Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Los porcentajes en el gráfico 11 reflejan que los usuarios buscan preferentemente el material bibliográfico en un 41% por temática y en un 41% por nombres concretos de los libros, lo que indica que en cada sede se debería contemplar la organización física conforme a estos resultados, dándole al usuario la facilidad de recuperación de la información.

Pregunta 7: ¿Tiene conocimiento del horario de atención de la Biblioteca la Hoja?

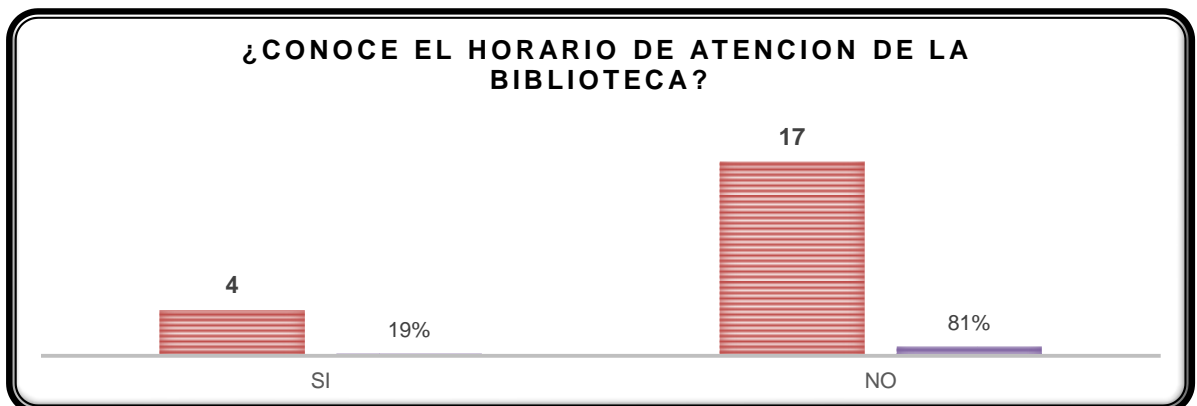


Gráfico 12 Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

La gráfica 12 muestra con un 81% que los usuarios no conocen los horarios, esto traduce que tampoco saben que al existir sedes dentro de locales, sus horarios son los mismos en los que se atiende al comercio, por ende la diversificación de itinerarios de atención de la Biblioteca es variada y cubre todas las necesidades en tiempo. Un ejemplo claro es en el Hotel el Mesón de los Virreyes, que funciona las 24 horas y tiene a disposición una de las sedes más completas que existen en Villa de Leyva.

Pregunta 8: ¿Encuentra personal de apoyo cuando visita la Biblioteca la Hoja?

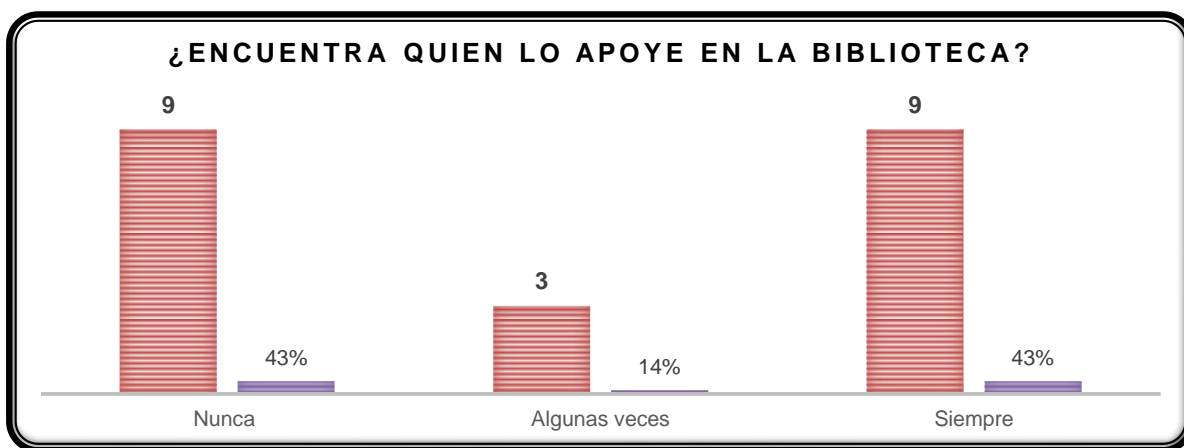


Gráfico 13 Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los usuarios. (Fuente de elaboración propia)

Los resultados obtenidos en la gráfica 13, demuestran que el 57% de los usuarios encuestados han recibido algún tipo de orientación con respecto al material bibliográfico existente en la sede que visita, lo que indica que las personas que hacen esta labor son en su mayoría los mismos dueños, administradores o tenderos de los locales comerciales.

El 43% restante nunca han encontrado apoyo, por lo que es importante también pensar en que el usuario pueda acceder a la colección sin ninguna guía y por ende este organizada estratégicamente para un fácil acceso.

Pregunta 9: ¿El personal que administra las sedes, le presta algún tipo de orientación frente al uso de la Biblioteca?



Gráfico 14 Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 14 revela porcentualmente una interpretación similar con respecto al gráfico 13, pues en ambos casos se busca identificar el apoyo que reciben los usuarios. Sin embargo para este resultado, se deduce que mientras que hay algún voluntario, el 38% de los encuestados manifiestan siempre recibir orientación por los mismos, un 29% algunas veces, mientras que el 33% aún continúan insatisfechos, consolidando que la capacitación en orientación al usuario es importante.

Pregunta 10: ¿Cuál de los siguientes servicios de la Biblioteca la Hoja usa?

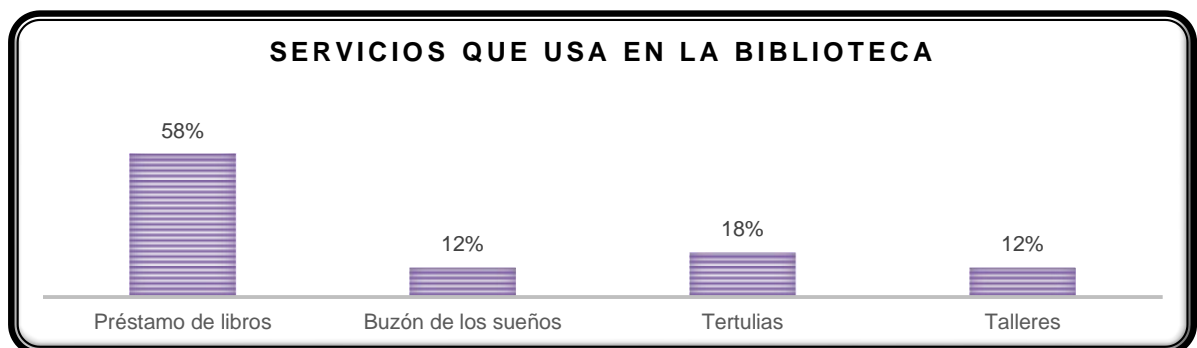


Gráfico 15 Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Las estadísticas reflejadas en el gráfico 15 demuestran con un 58% que los libros son el mayor interés de los usuarios que acuden a la Biblioteca, y entre más variedad temática exista, mayor será el beneficio hacia las personas, al igual que el crecimiento de la Hoja. Adicional y porcentualmente sobre un mismo nivel se encuentran otros servicios no convencionales como el buzón de los sueños con un 12%, las tertulias con un 18% y los talleres con un 12%, los cuales se usan y se pueden potenciar para su reconocimiento y crecimiento.

Pregunta 11: ¿Cuándo visita la Biblioteca la Hoja, encuentra las lecturas deseadas?



Gráfico 16 Resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Partiendo del resultado del gráfico 16, se encuentra que la satisfacción del usuario a la hora de encontrar la información que desea, es de término medio, pues el 57% de ellos algunas veces resuelve su interés bibliográfico, lo que puede desbordar en pérdida de confianza hacia el tipo de información que alberga la Biblioteca, como muy seguramente lo ha experimentado el 9% que nunca ha encontrado lo que busca.

Contrario al planteamiento inmediatamente anterior, el 34% tienen un nivel de satisfacción alto, ya que siempre encuentra material idóneo con el cual resuelve sus dudas informacionales.

Pregunta 12: ¿Cuándo no encuentra material requerido, el personal de la Biblioteca la Hoja le apoya en la búsqueda a través de las demás sedes?



Gráfico 17 Resultados de la pregunta 12 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 17 expone estadísticamente que los voluntarios en un 38% no gestionan la consecución de material bibliográfico a través de las sedes existentes, permitiendo que el usuario busque otros medios para solucionar sus necesidades y a la vez que generen una ideología negativa hacia ciertos aspectos de la Hoja, y a esto se le suma que a un 33% algunas veces se les brinda ese apoyo, lo que equivale a un 71% de usuarios con algún grado de insatisfacción.

En definitiva, de 21 usuarios encuestados solo 6 que equivalen al 29% siempre tienen la oportunidad de que el voluntario gestione a través de las demás sedes y le solucione su necesidad de información.

Pregunta 13: ¿Considera necesario que exista una persona que lo oriente en su búsqueda de libros y lecturas?

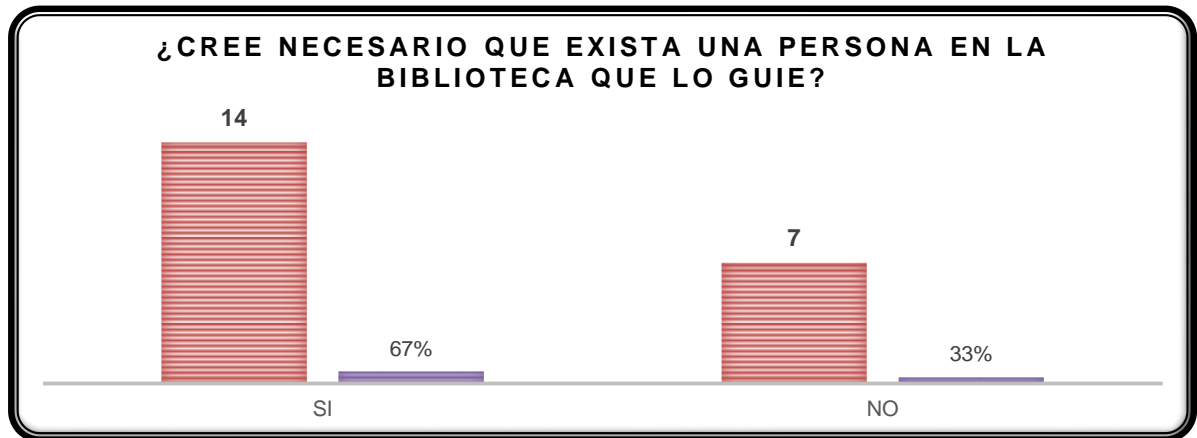


Gráfico 18 Resultados de la pregunta 13 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 18 el 67% de los usuarios creen conveniente que cuando visiten la biblioteca haya una persona que lo oriente y ayude a ubicar el material bibliográfico que desea, lo que obliga de una u otra manera a conocer perfectamente la colección que se administra, mientras que el 33% se considera autosuficiente para enfrentarse a la búsqueda de información bibliográfica. Ante este resultado vale la pena contemplar la posibilidad de que existiese un sistema tecnológico con una plataforma que soporte tareas de búsqueda y recuperación de información bibliográfica para optimizar las visitas de los usuarios a la Biblioteca.

Pregunta 14: ¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, en qué jornada le gustaría que existiera personal de apoyo?

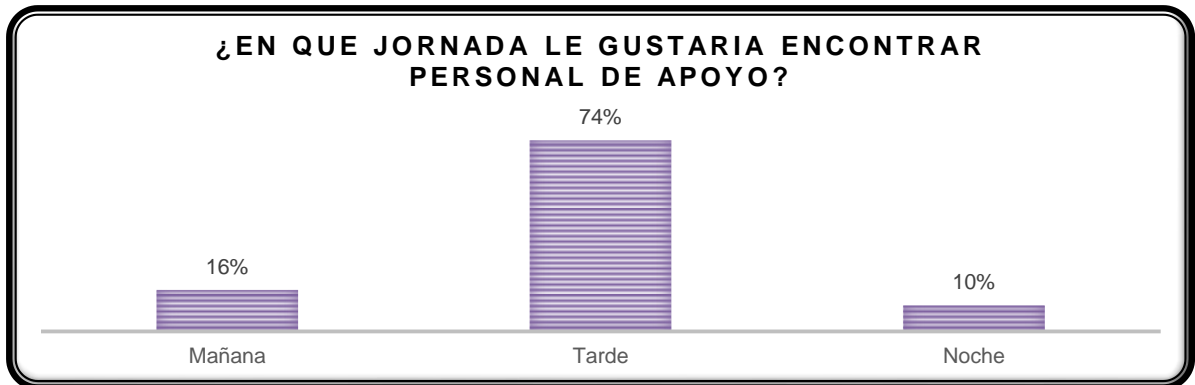


Gráfico 19 Resultados de la pregunta 14 de la encuesta realizada a los usuarios. (Fuente de elaboración propia)

Los resultados obtenidos del gráfico 19, muestran que el 74% prefieren visitar la Biblioteca en horas de la tarde y por ende les gustaría encontrar a alguien en quien soportar sus búsquedas de material bibliográfico en ese espacio de tiempo. A este horario de predilección, le sigue la mañana con un 16% y posteriormente la noche con un 10%.

Pregunta 15: Basados en su conocimiento, considera que la colección de libros de la Biblioteca la Hoja es:

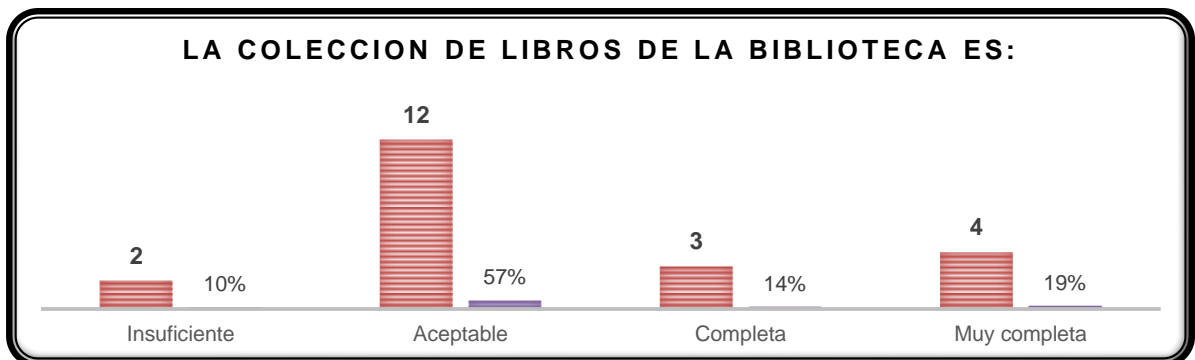


Gráfico 20 Resultados de la pregunta 15 de la encuesta realizada a los usuarios. (Fuente de elaboración propia)

En el gráfico 20 la opinión del usuario con respecto a la colección de la Biblioteca en general, es aceptable con un margen del 57%, lo que implica que los usuarios al buscar un libro en particular, no siempre lo encuentran. El 10% piensan que es insuficiente, y es porque no hayan lo requerido, mientras que un 33% están de acuerdo que cubre sus intereses informacionales.

Pregunta 16: ¿De las siguientes opciones, cuál considera que requiere una atención inmediata?

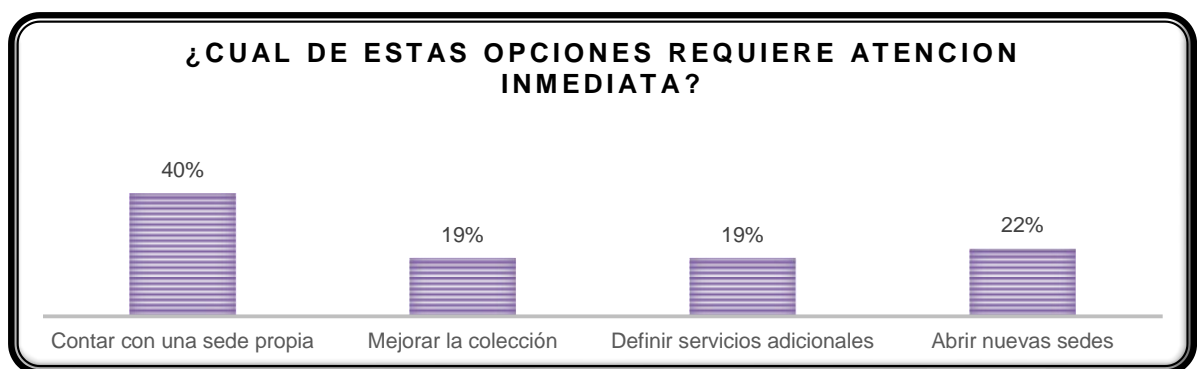


Gráfico 21 Resultados de la pregunta 16 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Los resultados que se muestran en el gráfico 21 valoran en un 40% la opción de que la Hoja cuente con una sede propia como se tenía en sus inicios, y en donde con mayor libertad desarrollaban propuesta pedagógicas y culturales que enmarcaban a todo tipo de usuarios, siendo los niños los que jugaban un papel importante y masivo alrededor de la misma. Un 19% reflejan que es indispensable mejorar bibliográficamente la Hoja, así como también otro 19% consideran oportuno definir servicios adicionales que involucren a más usuarios.

El 22% restante están de acuerdo con que abrir nuevas sedes de la Hoja es un factor que requiere atención inmediata, sin embargo este objetivo se cumple dentro de las expectativas del proyecto, de hecho este año se abrió una nueva sede temática en donde solo se encuentra material bibliográfico dedicado a la paz.

Pregunta 17: ¿Cuáles de los siguientes servicios le gustaría tener en la Biblioteca la Hoja?



Gráfico 22 Resultados de la pregunta 17 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 22 ratifica con un 32% la preferencia de los usuarios hacia nuevos servicios que involucren formación alrededor de cursos y talleres especializados, opciones que dejan al descubierto variedad poblacional a la cual se le puede brindar alternativas diferentes del común de una biblioteca.

Un 26% quisieran tener un espacio de trabajo el cual se puede lograr con una sede propia. Mientras que un 21% ve la importancia de contar con un sistema que le permita buscar libros específicos, y el 21% restante temas puntuales como por ejemplo autores específicos.

Pregunta 18: ¿De los siguientes materiales, cuáles le gustaría que estuviesen en la sedes de la Biblioteca la Hoja?

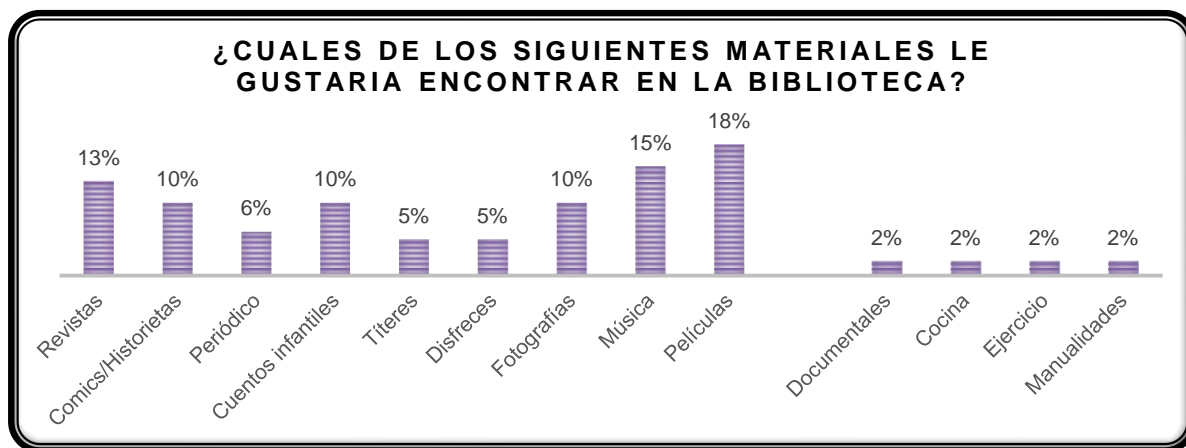


Gráfico 23 Resultados de la pregunta 18 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 23 los usuarios de la Biblioteca la Hoja desean encontrar no solo libros, sino también revistas, comics, periódicos, cuentos infantiles, y una serie de herramientas que representan el arte y la cultura como lo son los títeres, disfraces, fotografías, música, películas.

Cabe resaltar que dentro de las opciones de la encuesta existen tópicos diferentes a los encontrados en una Biblioteca normal y que han sido bien acogidos para la selección de los usuarios, así como también han hecho sus propios aportes de lo que les gustaría encontrar al interior de la Hoja como documentales e implementos que apoyen las manualidades, los ejercicios y la cocina.

Pregunta 19: De acuerdo con la respuesta anterior, ¿Estaría usted dispuesto a donar alguno(s) de los materiales listados?

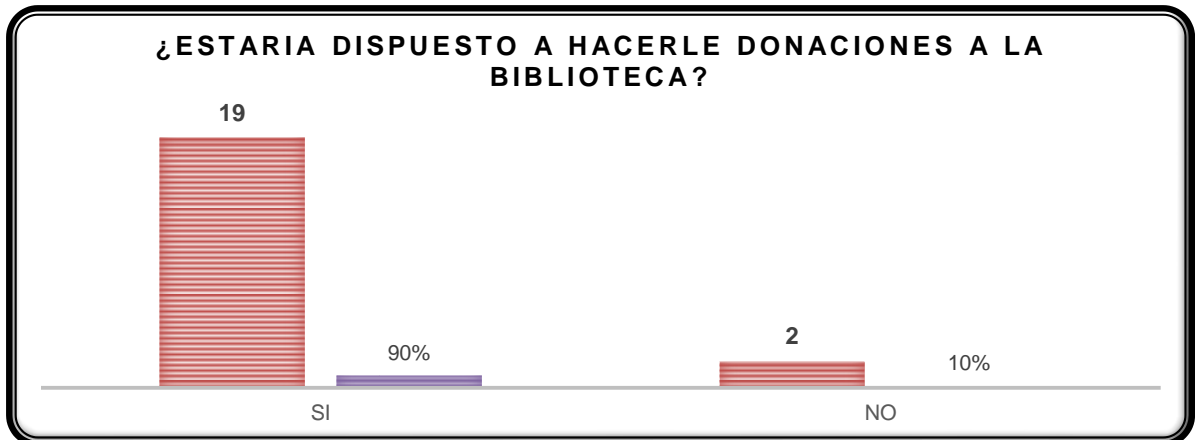


Gráfico 24 Resultados de la pregunta 19 de la encuesta realizada a los usuarios.
(Fuente de elaboración propia)

En el gráfico 24 se refleja el compromiso y el deseo de los usuarios para que el proyecto de la Hoja se fortalezca y expanda eficientemente, a tal punto que el 90% de los encuestados realizarían donaciones a la Biblioteca con el fin de apoyar la educación, el arte y la cultura a propios y foráneos de Villa de Leyva.

6.3.2 Resultado de la encuesta a voluntarios

Los resultados de la siguiente encuesta se dan a partir de su aplicación a 18 voluntarios, quienes apoyan sin ningún interés económico, político ni religioso, los procesos de la Hoja. El levantamiento de información se hace con preguntas estratégicas que permiten la identificación de aspectos relevantes para el estudio preliminar de usuarios y desde las cuales se analizan los siguientes resultados:

Pregunta 1: Datos Sociodemográficos

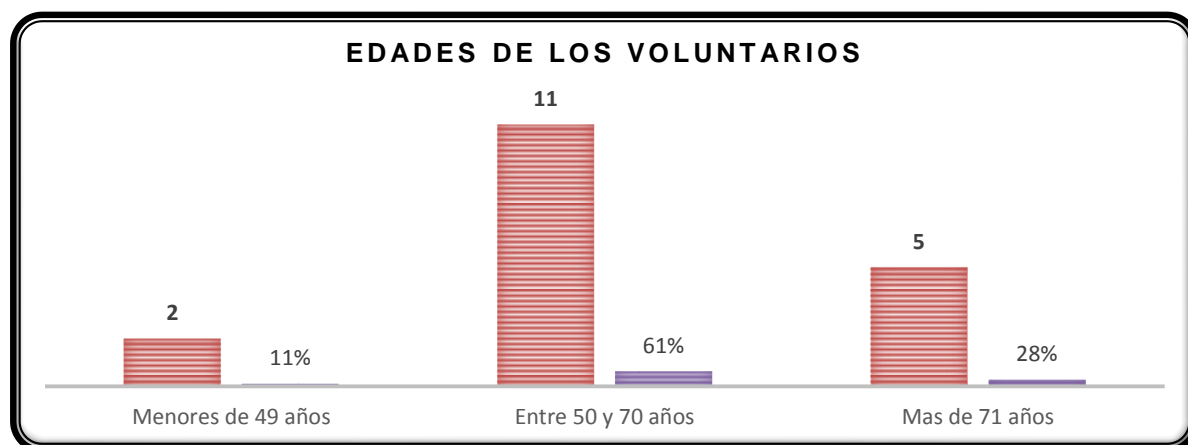


Gráfico 25 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios. Datos sociodemográficos: edad. (Fuente de elaboración propia)

Tal como se representa en el gráfico 25, se puede concluir que de seguir con el mismo esquema de voluntariado, solo el 11% que equivale a 2 voluntarios, estarían en condiciones de darle una continuidad de largo plazo al proyecto y muy seguramente a futuro no daría abasto para cubrir las necesidades que intervienen en el proceso, esto siempre y cuando los involucrados no adquieran intereses distintos. Lo anterior, dado que la mayoría de los voluntarios son adultos mayores que dedican parte de su tiempo libre a la atención de la biblioteca.

Por otro lado un 61% podría sostener el mismo proyecto a mediano plazo, mientras que el 28% restante, a corto plazo. En este orden de ideas y de seguir con el mismo esquema, se está a un 89% de probabilidades que se afecte negativamente la continuidad del proceso constructivo de la Biblioteca la Hoja.

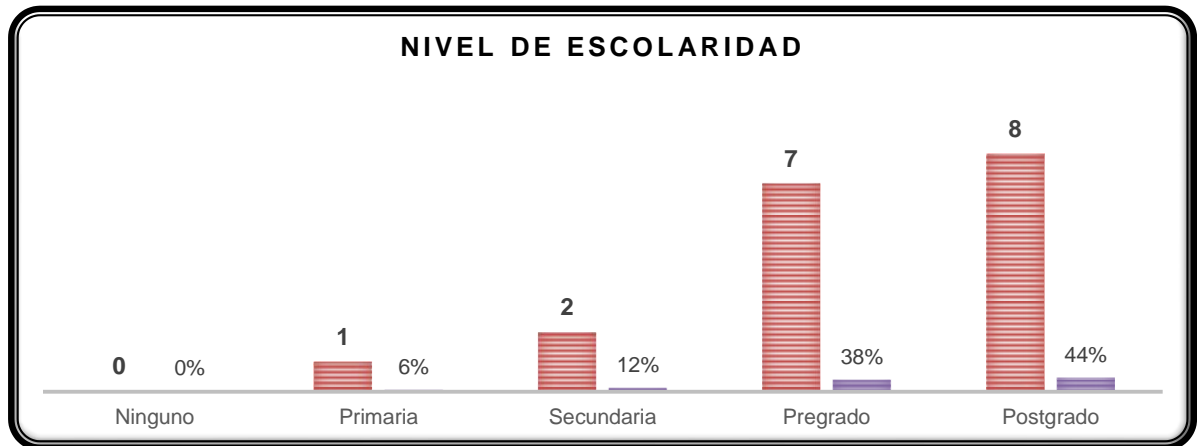


Gráfico 26 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios. Datos sociodemográficos: nivel de escolaridad. (Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 26 los voluntarios en su gran mayoría y con una representación del 82% cuentan con un cierto nivel de profesionalización y especialización, factor primordial para la supervivencia eficiente y eficaz de la Hoja, en donde por los conocimientos adquiridos en la academia se pueden desarrollar unos sistemas de gestión que influyan directamente en las decisiones y el funcionamiento de la misma.

El nivel educativo del voluntariado aumenta las posibilidades de progreso acelerado y sólido, en donde perfectamente se pueden proyectar sistemas de crecimiento escalonado basados en sus conocimientos y experiencias.

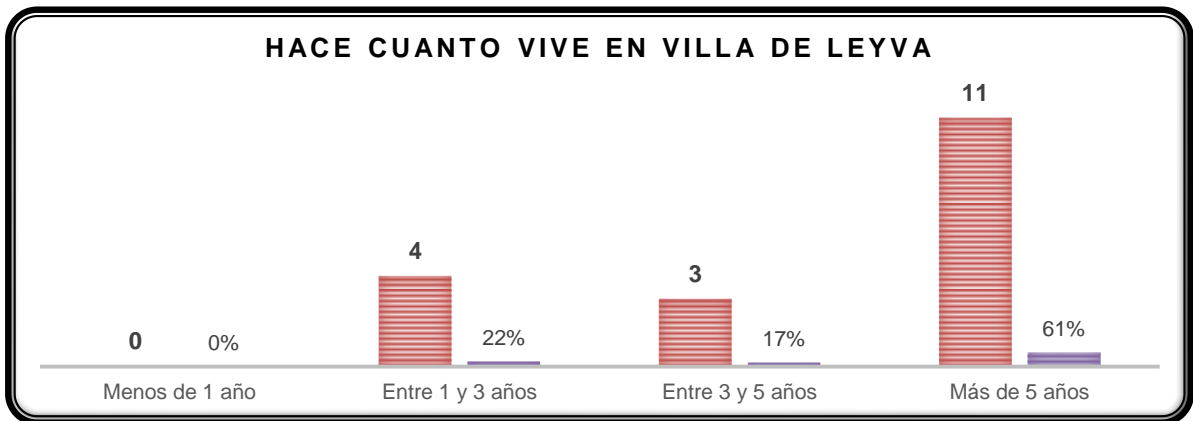


Gráfico 27 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios. Datos sociodemográficos: hace cuánto vive en Villa de Leyva. (Fuente de elaboración propia)

El gráfico 27 demuestra que los voluntarios en su mayoría llevan viviendo el tiempo suficiente para conocer la cultura de Villa de Leyva, así como también para identificar el tipo de visitantes que frecuentemente llegan. Estos aspectos son determinantes a la hora de desarrollar e implementar los servicios de información y culturales al interior de la Biblioteca la Hoja.

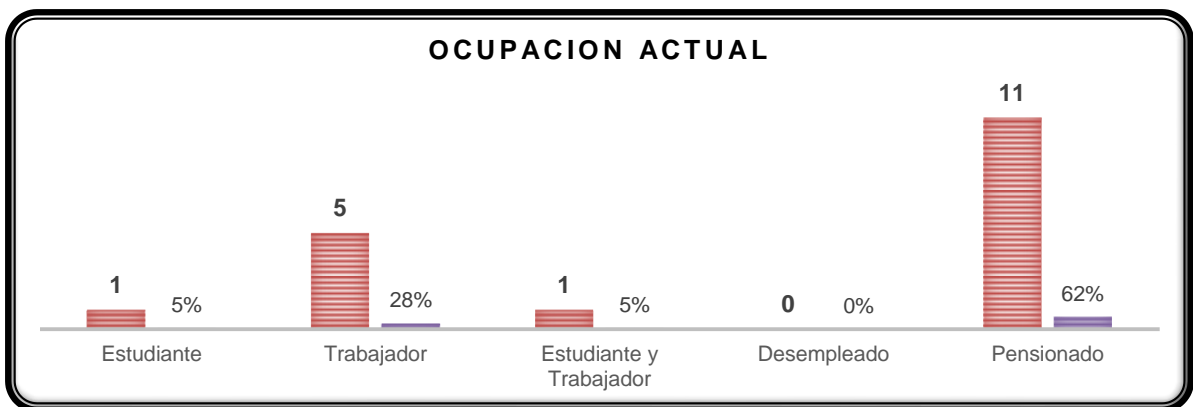


Gráfico 28 Resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada a los voluntarios. Datos sociodemográficos: ocupación actual. (Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 28, el 62% de los voluntarios son pensionados, lo que refleja la importancia de que la Hoja adecue un plan de proyección que le permita garantizar la continuidad con personal de apoyo joven que se adecue a los

esquemas que se desarrollan, y por ende es relevante pensar en una estrategia de traspaso generacional para garantizar la perdurabilidad de la Biblioteca por medio del voluntariado.

Pregunta 2: ¿En cuál de las sedes de la Biblioteca la Hoja, usted es voluntario? (Especifique nombre y Dirección)

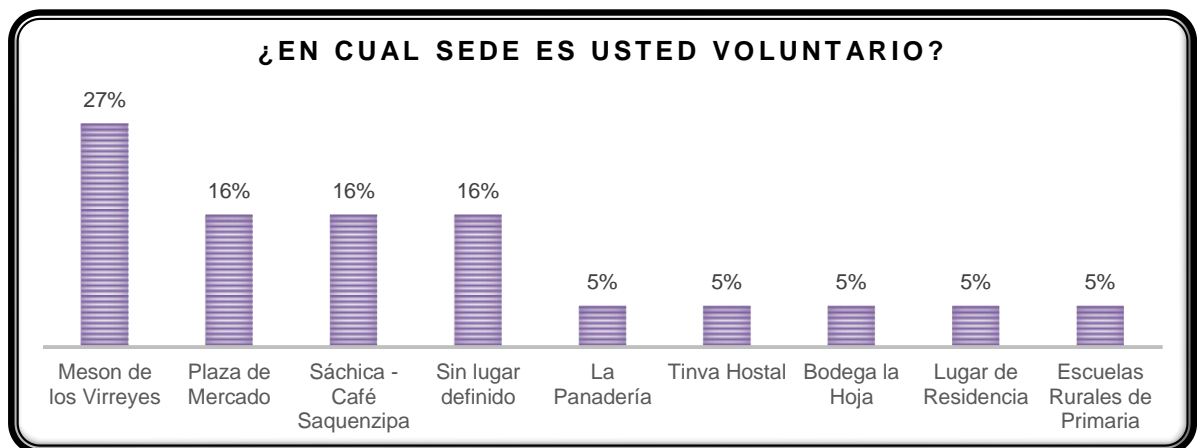


Gráfico 29 *Resultados de la pregunta 2 de la encuesta realizada a los voluntarios.*
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 29 muestra una inclinación de servicio por parte de los voluntarios hacia unas sedes más que a otras, concentrando sus esfuerzos y dedicación a tres sedes en particular en donde el Mesón de los Virreyes tiene preferencia con un 27%, seguido de la Plaza de Mercado con un 16% y café Saquenzipa en Sáchica con otro 16%, reflejando una desigualdad hacia la Hoja en general, y con seguridad si se define una mejor distribución, se mejorara sustancialmente en calidad de los servicios e información bibliográfica.

Pregunta 3: ¿Hace cuánto es voluntario de la Hoja?

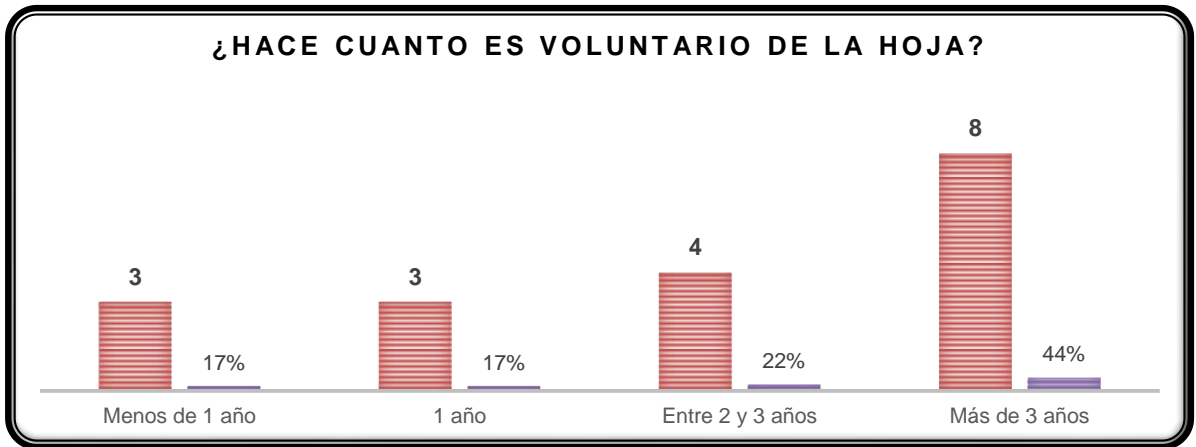


Gráfico 30 Resultados de la pregunta 3 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

En el gráfico 30 se concluye que el 44% de los voluntarios como mínimo llevan 3 años en esta labor, y un 22% tienen entre 2 y 3 años, lo que establece el tiempo suficiente para conocer a los usuarios de la Biblioteca, aspecto que juega a favor de los servicios que se pueden desarrollar. Además el hecho de que el ser voluntario perdure en el tiempo y haya un interés continuo y estable, demuestra que existe un gusto por las actividades que al interior de la Hoja se realizan.

Pregunta 4: ¿Cuál de los siguientes factores, motivó su participación como voluntario de la Hoja?

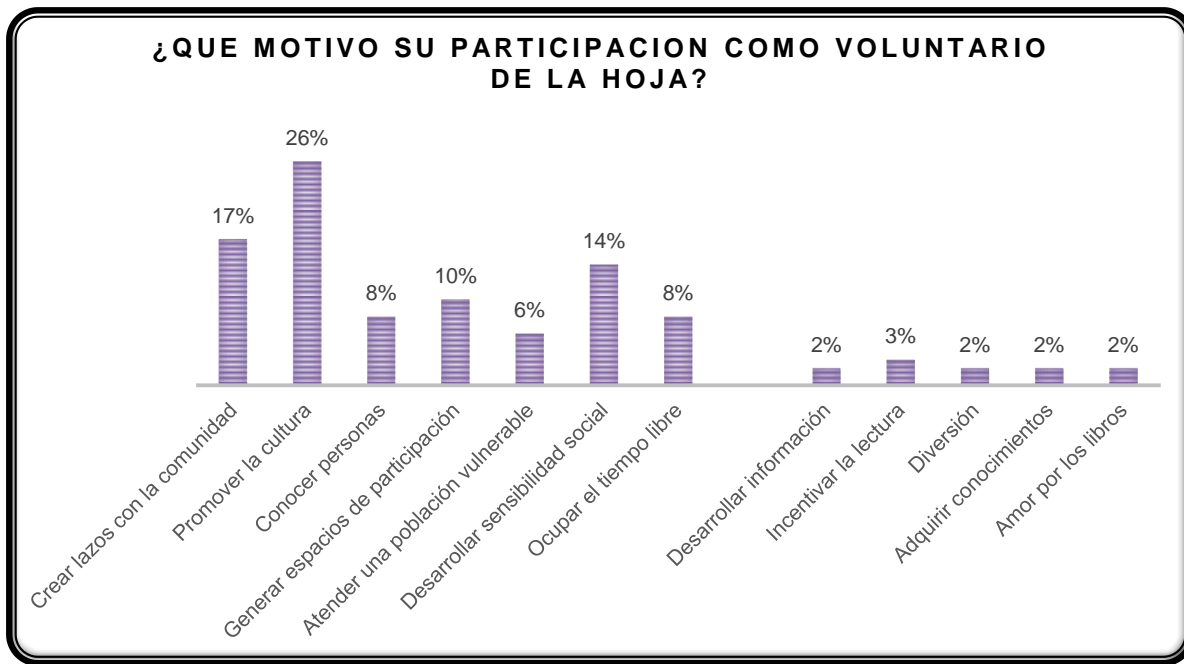


Gráfico 31 Resultados de la pregunta 4 de la encuesta realizada a los voluntarios. (Fuente de elaboración propia)

Este gráfico 31 resalta en sus respuestas que además de ser la Hoja un centro de información bibliográfica, se representa también como sustentador de cultura, integración y apoyo en beneficio a la comunidad, y todo esto se desarrolla en torno a la lectura y promoción de la Biblioteca.

Se visualiza también gran variedad de motivaciones, pues además de las listadas en la encuesta, se relacionan otras como desarrollar información, incentivar la lectura, adquirir conocimientos y amor por los libros, todas estas con validez por parte de los mismos voluntarios, en donde se estimula la continuidad de la Biblioteca y su proyecto en general.

Pregunta 5: ¿Cuántas horas de voluntariado (a la semana), le suministra a la Biblioteca la Hoja?



Gráfico 32 Resultados de la pregunta 5 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Se interpreta en el gráfico 32 que la distribución de tiempo en el cual los voluntarios apoyan las tareas de la Hoja es bastante disperso, en donde el 22% dispone de 4 horas a la semana para dedicarle a la Biblioteca, un 17% de ellos 2 horas, otro 17% 24 horas, al igual que otro 17% más de un día a la semana, el 11% 12 horas e igual valor de 11% 1 hora a la semana y solo el 5% 8 horas. Tiempo que se puede optimizar distribuyéndolo de tal manera que cubra los horarios de mayor asistencia de usuarios a la Biblioteca, y se recuerda que estos manifestaron en su encuesta que la preferencia de visita es en horas de la tarde.

Pregunta 6: ¿Cuándo visita la sede asignada, cuáles son las actividades que desarrolla?

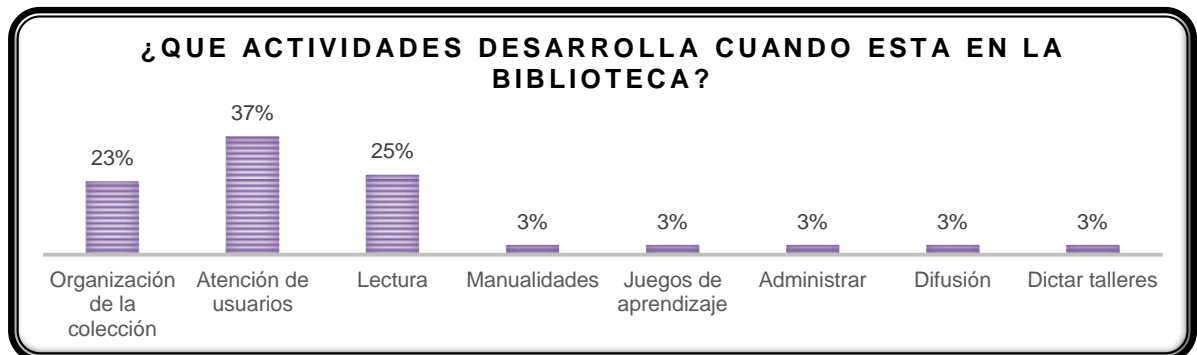


Gráfico 33 Resultados de la pregunta 6 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 33 demuestra que los voluntarios se apropian de su labor en cada sede, involucrándose con las tareas propias de una biblioteca como lo son la organización de las colecciones un 23%, atención de usuarios con un 37% y lectura un 25%, pero a la vez demuestran tal pasión que adicional a estas opciones que se les delimitó en la encuesta, valoraron otras que ellos por iniciativa propia desarrollan y que expande la variedad en servicios con alternativas diferentes y valor agregado a la Hoja, tales como manualidades, juegos de aprendizaje, difusión del proyecto, dictar talleres y administración de la sede.

El hecho de que haya variedad en servicios, no solo de índole bibliográfica, sino también culturales y artísticas, refleja que en Villa de Leyva existen intereses diversos que se representan en objeto de apoyo e integración con la comunidad, en donde se identifica todo tipo de público y el cubrimiento a sus intereses por parte de la Biblioteca la Hoja.

Estos hechos revelan que en definitiva no todas las sedes deben funcionar de igual manera, pues lo ideal es que haya una segmentación de cada una de ellas y apropiárselas a las diferentes tipologías de usuarios con el fin de cubrir a todos los usuarios con base en segmentos especializados.

Pregunta 7: ¿Conoce usted el tamaño de la colección que administra en la actualidad?

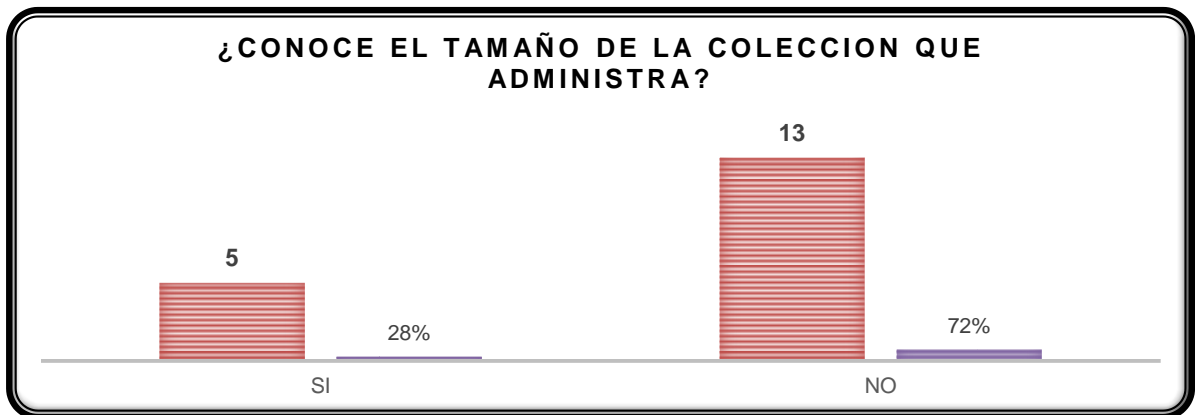


Gráfico 34 Resultados de la pregunta 7 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 34 un 72% de los voluntarios no conoce la colección que administra en la sede que apoya, lo que implica no responder con certeza a las necesidades de información de los usuarios, reflejando también que hace falta una base de datos que identifique el material existente en la Biblioteca y que a su vez permita un seguimiento estadístico de los movimientos en cada una de las sedes.

Pregunta 8: ¿Sabe usted cuantos usuarios visitan la sede que administra?

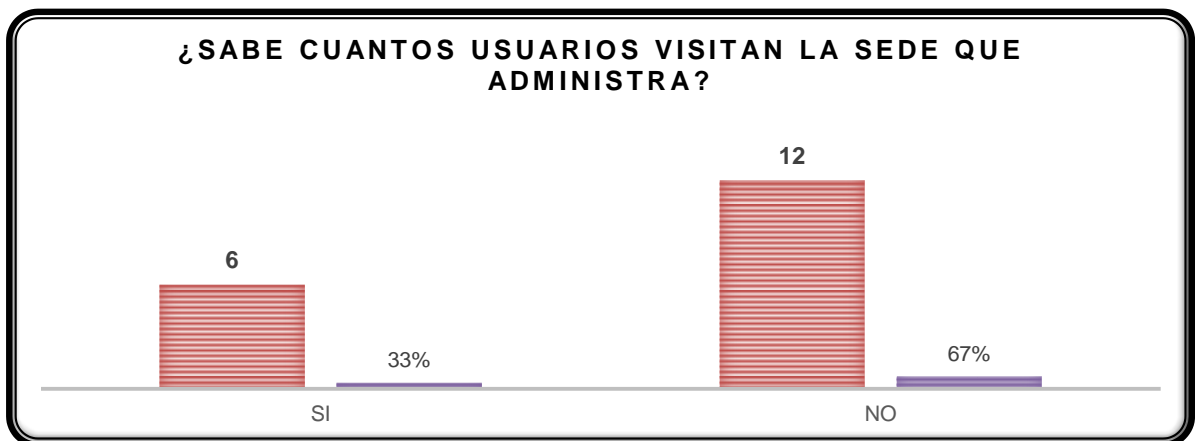


Gráfico 35 Resultados de la pregunta 8 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Según el gráfico 35, el 67% de los voluntarios no saben qué cantidad de usuarios hacen uso de los servicios, lo que implica que no se conozca qué sedes tienen mayor o menor flujo de movimiento y por ende no se pueda establecer un cronograma de apoyo puntual hacia las mismas.

Hay que tener en cuenta que el usuario/cliente de un sistema es el que hace que este sobreviva y se proyecte, por eso es importante identificar en cantidad para forjar un crecimiento paulatino y consolidar unos servicios.

Pregunta 9: ¿Gestiona estadísticas sobre el volumen de préstamo de la colección?

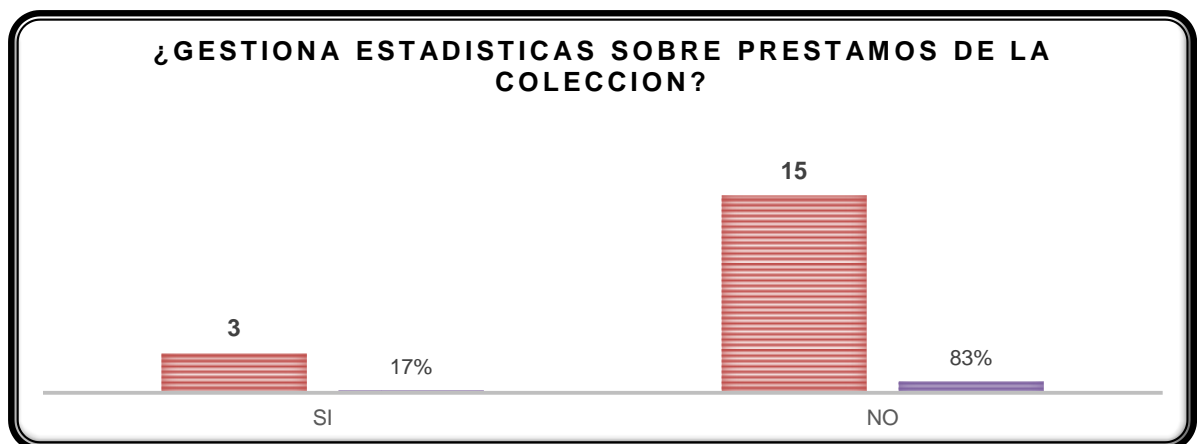


Gráfico 36 Resultados de la pregunta 9 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Según refleja el gráfico 36, el 83% de los voluntarios no realizan un control de préstamos sobre el material bibliográfico, incidiendo directamente en el desconocimiento sobre el tipo de bibliografía que se usa con frecuencia. Si se llevara un control estadístico sobre este tema, sería mucho más fácil gestionar las donaciones con líneas específicas de interés temático de la comunidad logrando fortalecer las colecciones.

Pregunta 10: ¿Supervisa usted el préstamo y devolución de los libros?

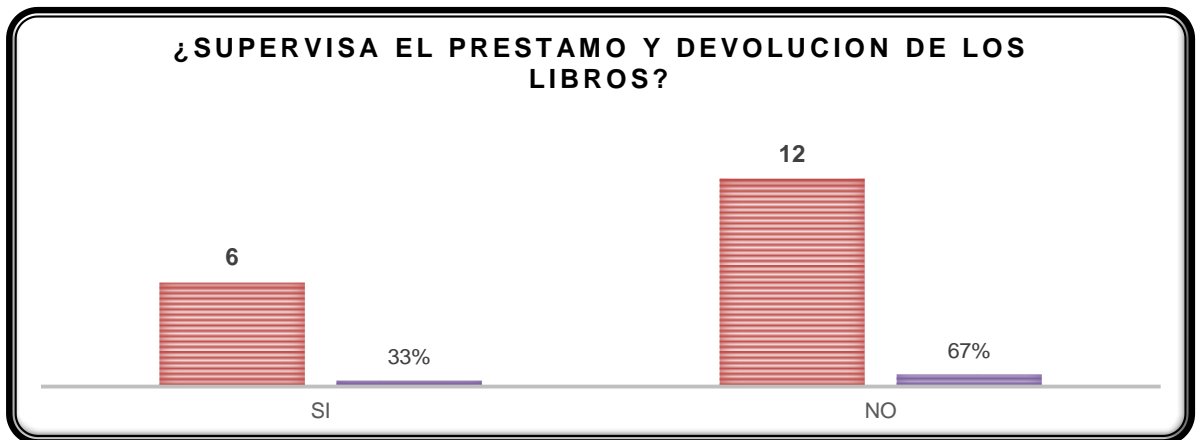


Gráfico 37 Resultados de la pregunta 10 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

El gráfico 37 revela que la mayoría de los voluntarios no llevan un control sobre los libros que se prestan, lo que fácilmente puede incidir en demoras sobre la devolución de un libro que puede estar necesitando otro usuario para cubrir sus necesidades, o en su defecto como no hay obligación de regresar el material, pueda ser que no se vuelva a ver en los estantes.

Pregunta 11: De las siguientes características, ¿cuáles considera que se requieren para ser voluntario de la Biblioteca la Hoja?

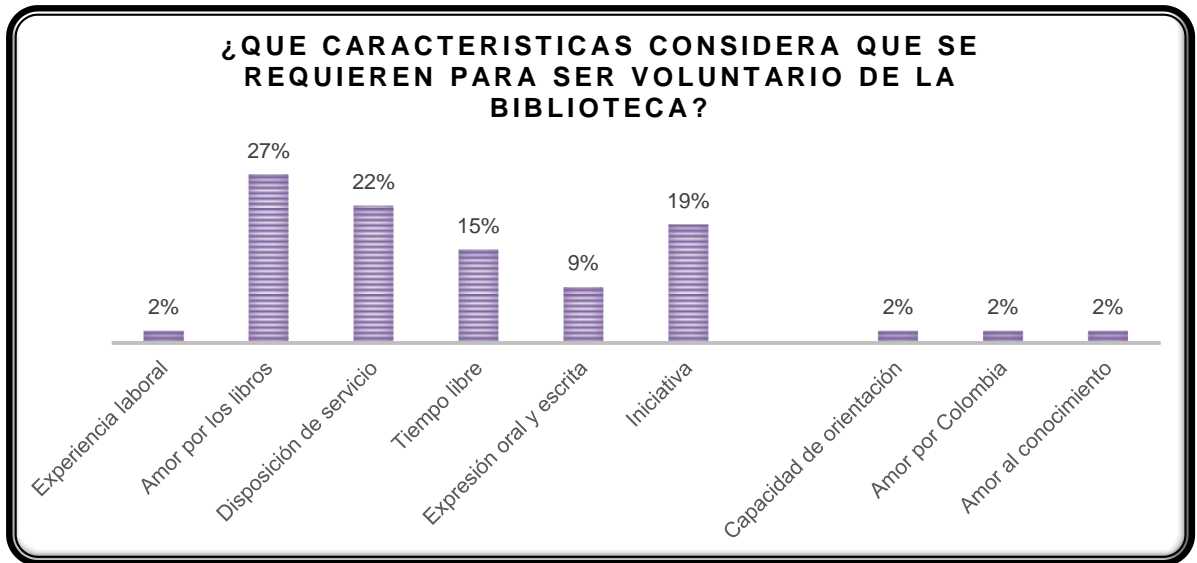


Gráfico 38 Resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Estadísticamente el gráfico 38 muestra que la iniciativa de ser voluntario de la Hoja, no es precisamente porque hayan tenido algún vínculo laboral con una biblioteca con un equivalente porcentual del 2%, es en mayor medida por el amor por los libros con un 27%, la disposición de servicio con un 22%, iniciativa 19%, tiempo libre 15%, expresión oral y escrita 9%, adicionalmente cuentan con capacidad de orientación, amor por Colombia y por el conocimiento, cada una de ellas vinculadas con el 2%.

El gráfico muestra ciertas características con las cuales el voluntariado ha venido ejerciendo esta labor, y les ha funcionado a tal punto que han adquirido pasión por lo que hacen, por ende se debe tener en cuenta que al vincular nuevos prospectos, como mínimo deben cumplir estas condiciones, y algunas con mayor pronunciamiento que otras como lo muestra el gráfico 38.

Pregunta 12: De las siguientes opciones, ¿cuáles considera necesarias para mejorar los servicios prestados en la Biblioteca la Hoja?

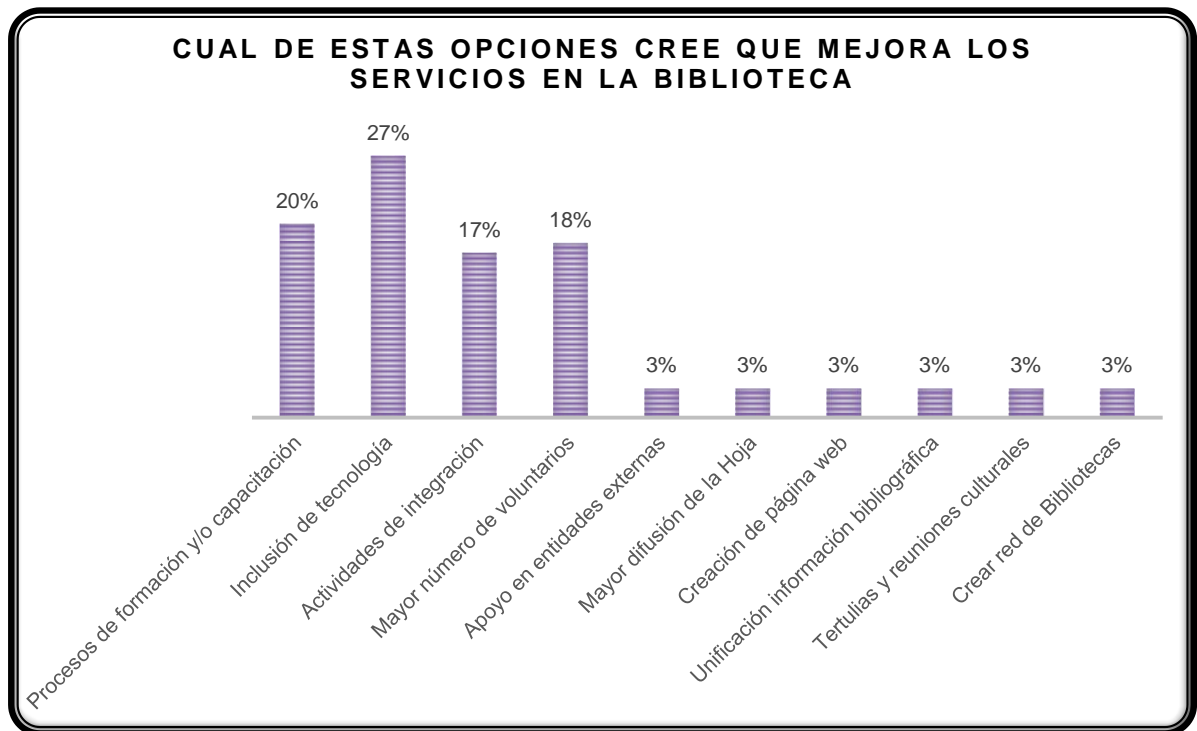


Gráfico 39 Resultados de la pregunta 12 de la encuesta realizada a los voluntarios. (Fuente de elaboración propia)

Las primeras cuatro barras del gráfico 39 fueron descritas en la encuesta y señaladas por los usuarios como importantes para mejorar los servicios de la Hoja, en donde la inclusión de la tecnología con un 27% se considera un punto vital como soporte de las actividades, así como también con un 20% la capacitación para responder con calidad a las necesidades propias de una biblioteca.

También le dieron importancia a realizar más actividades de integración con un 17% y con un 18% buscar la inclusión de más voluntarios que soporten las actividades de la Hoja. Cabe resaltar que las propuestas que están en el 3%,

fueron sugeridas por el voluntariado y que desde su perspectiva creen convenientes para contribuir al crecimiento positivo de la Hoja, donde la tecnología e integración con otras entidades juegan un papel importante, así como también la unificación y organización bibliográfica de todas las sedes.

Pregunta 13: Dentro de sus actividades como voluntario de la Biblioteca la Hoja, ¿estaría dispuesto a dedicar más horas de atención a la semana?

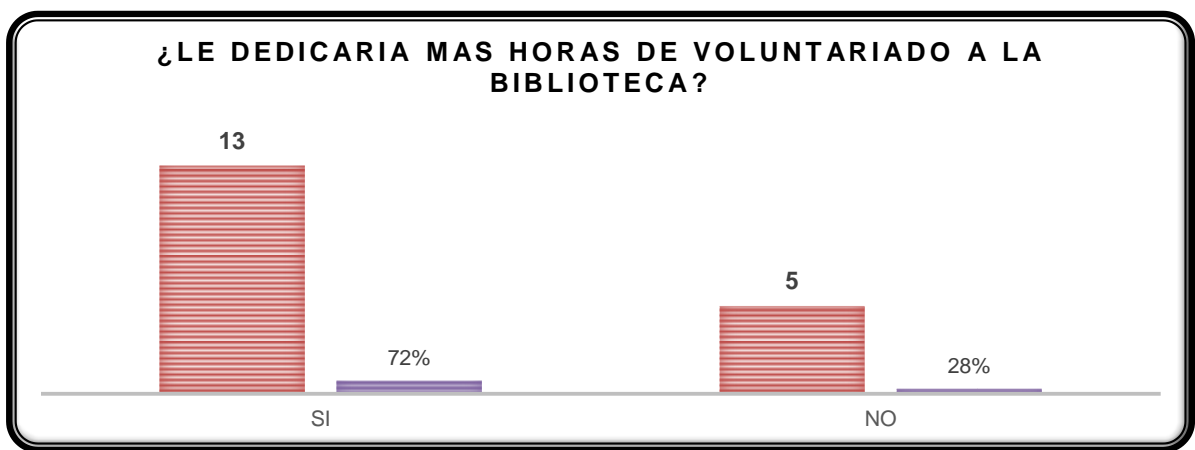


Gráfico 40 Resultados de la pregunta 13 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

En el gráfico 40 se refleja que el 72% de los voluntarios están en disposición de dedicarle más horas a la Biblioteca, lo que contempla el compromiso con el proyecto y el interés para que el mismo se convierta en un epicentro de apoyo a la comunidad.

Con esta respuesta positiva se pueden suplir necesidades que quedaron al descubierto por los usuarios e incorporar cronogramas que distribuyan una cobertura total para cada sede.

Pregunta 14: ¿Estaría dispuesto a destinar parte de sus recursos, de manera periódica, para financiar la operación, mejora y perdurabilidad de la Biblioteca la Hoja?

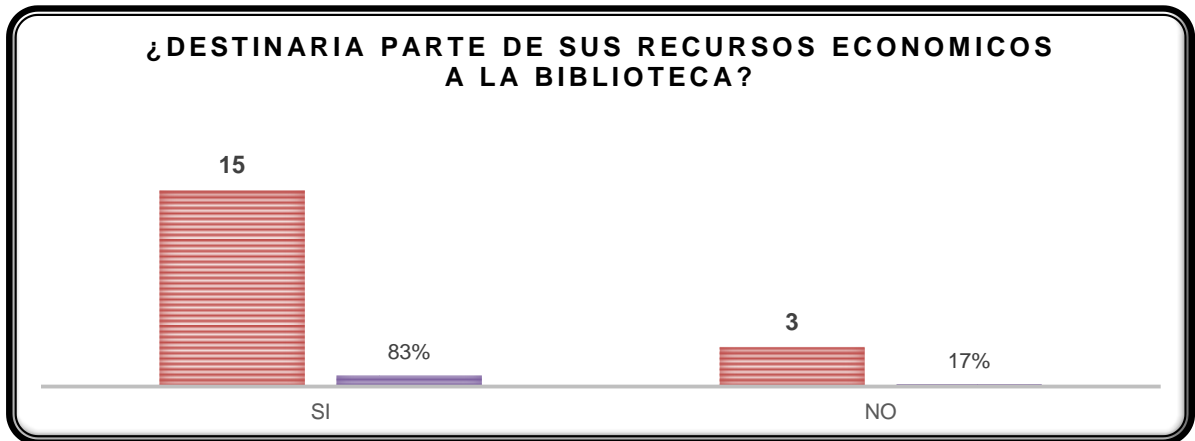


Gráfico 41 Resultados de la pregunta 14 de la encuesta realizada a los voluntarios. (Fuente de elaboración propia)

Para el gráfico 41 la estadística refleja que los voluntarios en un 83% están en condiciones de hacer un aporte económico a la Hoja y de manera periódica, lo que devela aún más el compromiso y deseo de ver solidez en el proyecto.

Esta opción económica establece una plataforma para gestionar necesidades que se han reflejado con las encuestas, como por ejemplo plataforma tecnológica y sede propia, entre otras.

Pregunta 15: Dentro de su labor como voluntario, que iniciativas o proyectos tiene para mejorar la operación de la Biblioteca la Hoja

Esta pregunta fue de descripción abierta, por tanto sus resultados se describen de la siguiente manera:

- Realizar eventos interculturales (colegios, casa de la cultura, intermunicipales)
- Reuniones más frecuentes de voluntariado con metas precisas
- Foros y tertulias alrededor de la literatura leída
- Darle más profundidad al buzón de los sueños
- Ofrecer servicios musicales y artísticos
- Buscar apoyo donativo con editoriales
- Adecuar tecnología (computadores)
- Más difusión al proyecto de la Hoja
- Nuevas actividades con los niños
- Trabajar más sobre la lectura
- Más horas de voluntariado
- Más libros infantiles
- Una sede propia

Es claro para los voluntarios por su experiencia y tiempo al interior de la Hoja, que hay necesidades puntuales que se pueden cubrir poco a poco con el establecimiento de un cronograma diseñado para tal fin.

Pregunta 16: Bajo el modelo de operación actual de la Biblioteca, ¿qué aspectos considera que deben mejorarse o adaptarse?

Esta pregunta fue de descripción abierta, por tanto sus resultados se describen de la siguiente manera:

- Definir horarios de voluntariado en las sedes para orientación y divulgación
- Mejorar la ubicación bibliográfica para optimizar recuperación
- Incluir elementos didácticos de juegos

- Mecanismos para aumentar la lectura
- Control de procesos con tecnología
- Aumentar las actividades culturales
- Sistematización de la información
- Visitar continuamente las sedes
- Mayor control bibliográfico

Los aspectos descritos con antelación son fiel reflejo de unas necesidades detectadas debido al constante apoyo del voluntariado y que en su totalidad se les puede dar solución paulatina con forme a la disposición y los recursos.

Pregunta 17: ¿Utiliza algún mecanismo de difusión para promover la Biblioteca la Hoja dentro de la comunidad de Villa de Leyva?

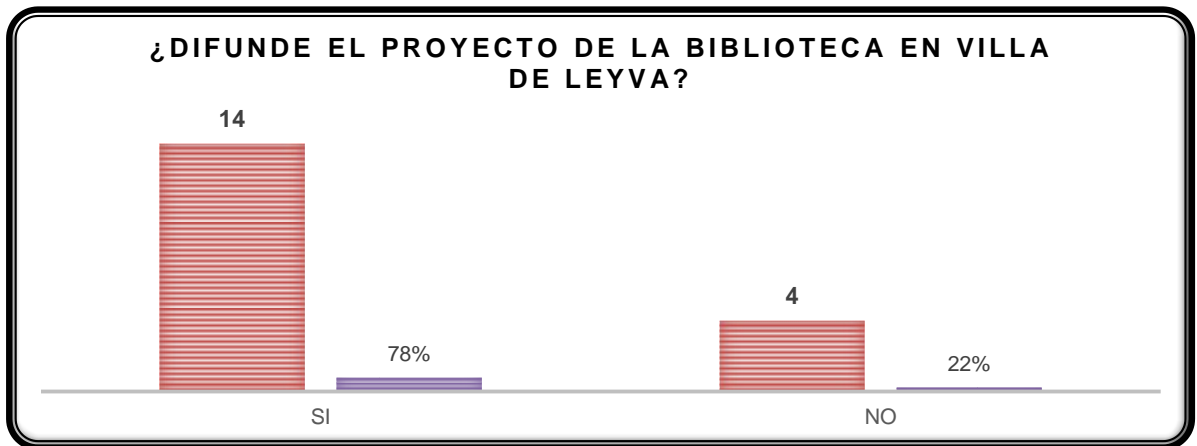


Gráfico 42 Resultados de la pregunta 17 de la encuesta realizada a los voluntarios. (Fuente de elaboración propia)

Se revela en el gráfico 42 que el 78% de los voluntarios si difunde la Biblioteca la Hoja, confirmando así que hay disposición y entrega en beneficio del proyecto, aspectos que se deben potenciar para estructurar estrategias de divulgación efectivas e impulsarlo a gran escala.

Pregunta 18: De los siguientes mecanismos, ¿cuál considera que debe implementarse para difundir la operación de la Biblioteca la Hoja?

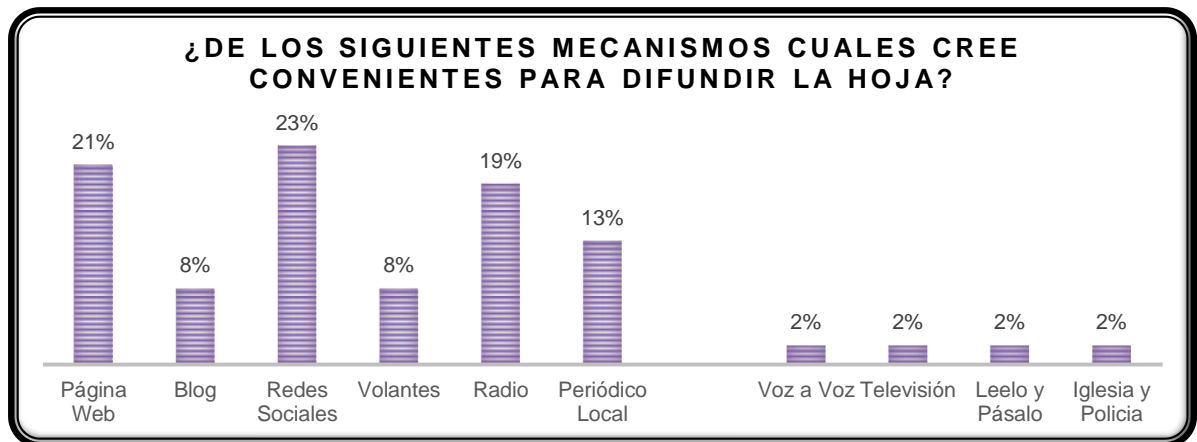


Gráfico 43 Resultados de la pregunta 18 de la encuesta realizada a los voluntarios.
(Fuente de elaboración propia)

Los porcentajes estadísticos del gráfico 43 muestran que es posible hacerle una difusión efectiva y permanente a la Hoja, los voluntarios corroboran una vez más que la tecnología hace falta y que por medio de ella como lo es el caso de las redes sociales con un 23%, página web con 21%, un blogs con 8%, se puede dar a conocer el proyecto y localmente es viable hacer uso de la radio, la cual está involucrada con un 19%, periódico local con 13% e incluso el uso volantes con un 8%.

Adicional los voluntarios proponen sistemas de fácil manejo como aquellos que se encuentran enmarcados en un 2% en la gráfica, en donde soluciones tan a la mano cómo hacer convenios institucionales pueden llegar a ser efectivos, o el voz a voz como la metodología más antigua y efectiva del mercado.

6.3.3 Resultado de la encuesta al Gestor

Dentro del esquema propuesto en la metodología para el desarrollo del estudio preliminar de usuarios, se encuentra conocer la opinión de la persona que se considera el Gestor del proyecto la Hoja, y aunque hay otros que también aportaron sus iniciativas, es en él, en quien recae la estructura funcional, de tal manera que tiene las herramientas apropiadas que ponen en contexto la realidad de la Biblioteca para efectos de la investigación.

Su nombre es Gonzalo Bernal Leóngomez, escritor independiente y Gestor voluntario de la Biblioteca la Hoja, su historia en Villa de Leyva tiene un transcurrir de más de 5 años y es reconocido localmente por su labor al interior del proyecto y por la pasión que le imprime al mismo.

Para documentar las opiniones de Gonzalo, se hizo una encuesta escrita que permitió recoger la información pertinente entorno a la Biblioteca y desde la cual se pudiesen establecer aspectos como tipología de servicios, de usuarios, de material bibliográfico, sistema de clasificación, operación, financiación, voluntariado, convenios, proyecciones, directrices, aspectos culturales, entre otros.

De acuerdo con lo que Gonzalo describe, la Hoja inicio con 150 libros suyos y con la iniciativa de prestarlos en su propia casa, hoy, 5 años después manifiesta que hay alrededor de 20 mil, aunque algunos voluntarios dicen que son aproximadamente 33 mil, evidenciándose una diferencia de conceptos debido a que no existe un inventario que identifique con exactitud la cantidad de material bibliográfico existente, indicando entonces que se hace necesario realizar una base de datos que permita identificar que hay en cada sede y en qué cantidades.

En cuanto al tipo de materiales que conforman la Biblioteca están libros, enciclopedias, revistas, cuentos y música, sin embargo dentro de las respuestas entregadas por los usuarios y los mismos voluntarios, hay otros a tener en cuenta que pueden resultar funcionales y de gran utilidad al interior de la Hoja.

Estos materiales según Gonzalo son clasificados por temas, por autores y en orden alfabético por los mismos voluntarios para algunas sedes, porque en otras manejan su propio sistema de clasificación y en otras tantas se colocan en los estantes sin ningún tipo de organización sistemática, demostrando con ello que no existe una estandarización al respecto, factor que a la final influye en la recuperación efectiva del material y se puede llegar a confundir al usuario que visita varias de estas sedes.

Lo expuesto en el párrafo inmediatamente anterior concuerda con que la manera cómo funcionan cada una de las 38 depende esencialmente de la organización que le quiera dar el propietario y/o gerente del local comercial, o habitante del lugar de residencia donde esté ubicada. Por ende es importante gestionar por medio del voluntariado una intervención discreta con visitas frecuentes en donde se involucre organización de las colecciones, colaborando con una estética visual y adecuación temática del material, lo que permite que el usuario tenga más oportunidades de suplir sus necesidades de información.

Dentro de las políticas que se manejan al interior del proyecto, Gonzalo recalca que se tiene un modelo de operación que ha funcionado desde su creación y no se admiten cambios al sistema, ya que es considerado el éxito de participación ciudadana y perdurabilidad del mismo.

Entre estos modelos de operación está el de conseguir material bibliográfico solo por donaciones, el tiempo dedicado a las actividades es totalmente voluntario, los sitios en donde funcionan las sedes son prestados, no existen reglas ni

parametrizaciones bibliotecarias y el lema de trabajo al interior de la Hoja es *cero estrés*. Aspectos como los anteriores involucran una filosofía muy particular y que seguramente al tratar de modificarla interviniendo con procesos impositivos, resultara en un desgaste que no va a beneficiar a ninguna de las partes.

El éxito ha sido tal, que en solo apoyo de voluntariado se pueden contar con más de 50 personas, en donde algunos son permanentes y otros ocasionales, la oferta de espacios para abrir nuevas sedes es frecuente, en promedio la Biblioteca es visitada por 665 usuarios al día, y el reconocimiento de la Hoja se extiende rápidamente por medio del voz a voz lo que ha permitido que el proyecto este traspasando fronteras y no solo se hayan establecido sedes en pueblos y veredas cercanas a Villa de Leyva, sino también en otros municipios departamentales de Colombia como es el caso de Santander y los Llanos Orientales.

Increíblemente se confirma que la figura de biblioteca no siempre tiene que ser como se estipula en unas directrices, y que alrededor del proyecto la Hoja se generan valores como la confianza, trabajo en equipo, respeto, igualdad, honestidad, tolerancia, generosidad, entre muchos otros.

Dice el gestor que la Hoja además de ser una Biblioteca donde se presta material bibliográfico y se da apoyo lector en escuelas rurales, es un centro cultural que integra talleres, conciertos, exposiciones, tertulias y conferencias. Estos claramente son servicios que ha adecuado la Biblioteca en beneficio de una comunidad, y es en gran parte lo que permite que se vinculen usuarios de todo tipo a quienes a la final se les debe brindar apoyo bibliográfico en todas las áreas del conocimiento.

La Hoja está abierta a realizar alianzas externas siempre y cuando no vulneren su filosofía de funcionamiento sustentada en que no admiten ningún interés político,

ni económico, ni religioso, no se obliga a nadie a integrarse con el proyecto y todo los aportes serán voluntarios.

Adicionalmente para Gonzalo el sistema de funcionamiento instaurado en la Hoja permite que si por algún motivo se acaba una de las sedes, las otras se fortalezcan en información bibliográfica, o por solicitud como es frecuente, se abra una nueva, de hecho ya sucedió un caso particular reflejando lo planteado.

En cuanto a los voluntarios, dice el Gestor que en su mayoría buscan la Biblioteca porque quieren hacer parte de ella e integrarse a la labor social, aunque también por experiencias adquiridas en visitas a otros lugares, como es el caso particular de Santander, se identifican a los líderes que gusten del proyecto puedan impulsarlo.

Por último y como una de las expectativas a futuro, Gonzalo dimensiona la Biblioteca la Hoja como un proyecto rodante, en donde por medio de un bibliobús pueda llegar a todos los rincones con libros, arte y cultura e instaurarlo donde haya cabida e interés.

7. PLANTEAMIENTO DE PROPUESTAS PARA LA BIBLIOTECA LA HOJA

Es normal pensar que las bibliotecas en general han venido sufriendo algunas transformaciones, la amplia expansión de las tecnologías de la información y la comunicación y un nuevo modelo de gestión de los recursos e infraestructuras sociales y culturales empujan a estos centros a un cambio conceptual en lo que respecta a sus servicios y objetivos. Este cambio está orientado, principalmente, a tres objetivos: convertirse en un centro de referencia para la información, facilitar y fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y tomar un lugar central en la oferta cultural local (Quílez, 2003).

7.1 Perfil de los usuarios y voluntarios

El perfil permite la planeación de servicios de una unidad de información, ya que delimita un conjunto de características y rasgos que cualifican a la persona con el fin de identificar aptitudes, actitudes, necesidades, motivaciones o determinados comportamientos (Martínez, 2014)

Con forme al anterior planteamiento, el estudio preliminar de usuarios desarrollado al interior de esta investigación arrojó los elementos necesarios que permitieron la identificación de los perfiles, como resultado de lo propuesto en el primer objetivo, y en los cuales se encontraron ciertas características que sirvieron de plataforma para soportar la planeación de las propuestas.

7.1.1 Perfil Usuarios

El perfil se construye a partir de las características que identifican y caracterizan a un usuario de otro y de los factores de influencia que lo rodean, en donde cada uno tiene intereses y necesidades propias, de acuerdo con su desarrollo cognoscitivo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible (Narango, s.f.).

Una vez dispuesto el perfil del usuario de la Biblioteca la Hoja, los servicios de información y los programas de formación e integración, se procede a diseñar y desarrollar de acuerdo con las características comunes a los grupos principales de usuarios, las propuestas que involucren aportes de sostenibilidad y crecimiento.

Los usuarios que llegan a la Biblioteca tienen unas características personales y unos factores que influyen en el tipo de información que desean recuperar, por tanto se hace necesario identificarlos con el ánimo de satisfacer sus necesidades y para ello se establecen los parámetros descritos en el gráfico 44, el cual se encuentra a continuación.

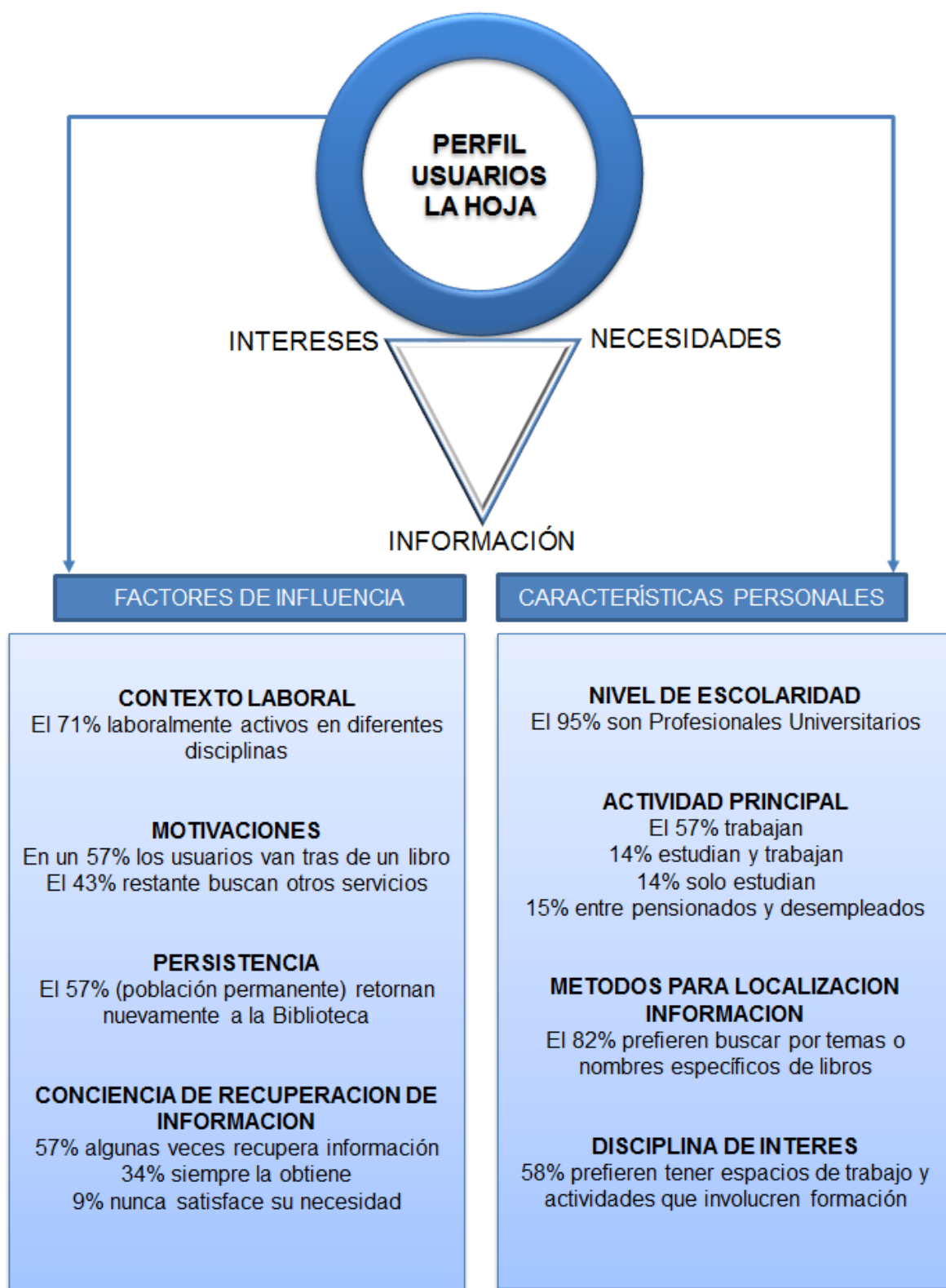


Gráfico 44 Perfil de Usuarios (Adaptación de (Narango, s.f..))

7.1.2 Perfil Voluntarios

El voluntariado es una forma de participación social con sus propias características, y éstas varían según el espacio al que se circunscriba abarcando numerosos ámbitos de acción en donde se realizan proyectos o programas concretos promovidos por una entidad privada o pública y que tiene como finalidad el servicio a la comunidad (Observatorio del Voluntariado).

Se elige ser voluntario o voluntaria libremente, sin atenerse a ninguna obligación y en donde las tareas se realizan de manera altruista y solidaria hacia intereses sociales colectivos, solidariamente, responsablemente, de forma continua, gratuita y siendo respetuosos con los derechos humanos.

En atención al párrafo anterior y por medio del gráfico 45, se establecen a continuación unas variables que caracterizan el trabajo de un voluntario y lo enmarcan en un campo de acción centralizado en el ámbito socio cultural.

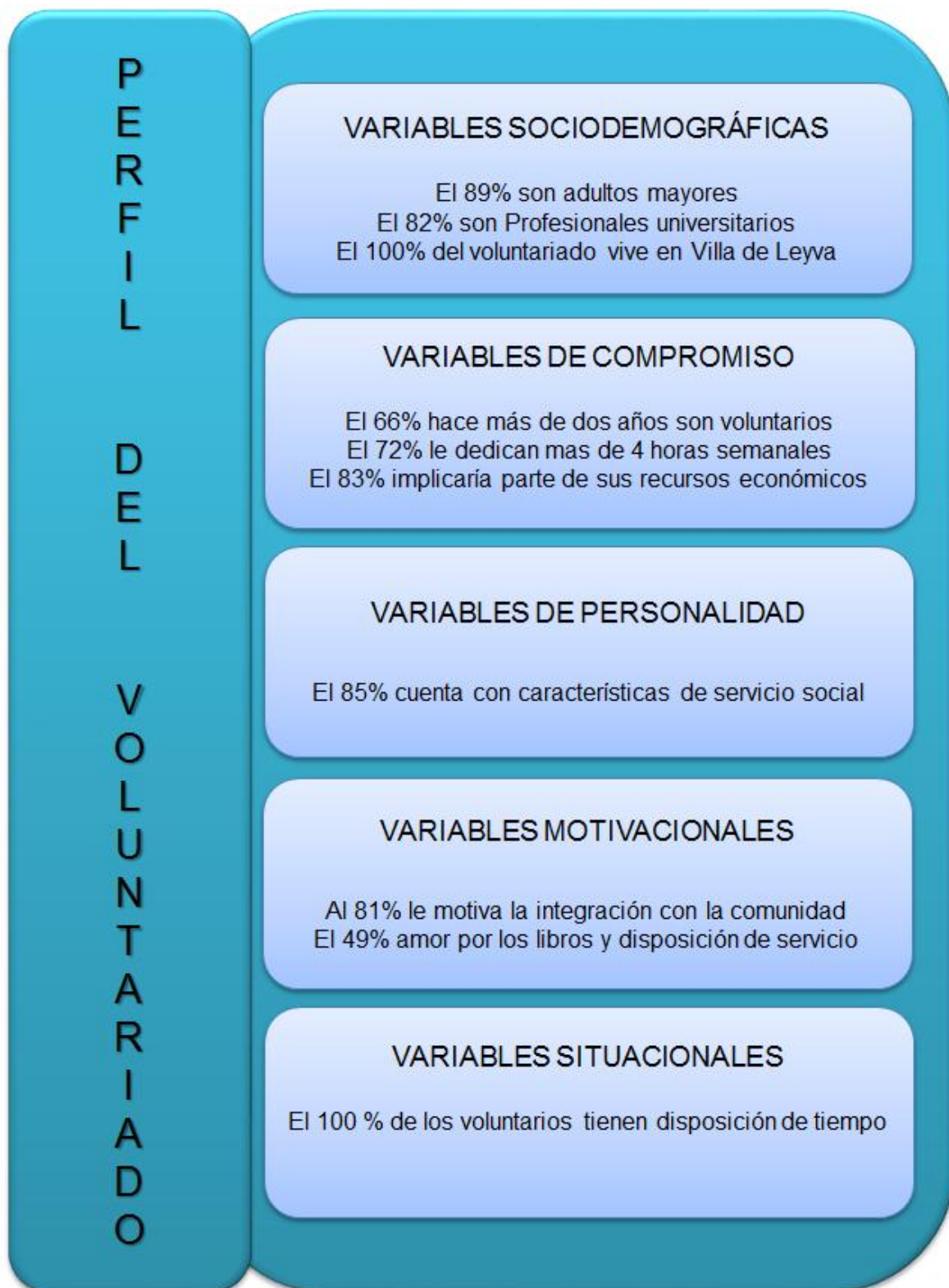


Gráfico 45 Perfil de Voluntarios (Adaptación de (Chacón, 2011)

7.2 Características de la Biblioteca

Este aparte da cumplimiento al segundo objetivo planteado para la investigación soportándose en los resultados obtenidos del estudio preliminar de usuarios desarrollado, en donde se encontraron ciertas características al interior de la Biblioteca la Hoja que vislumbraron la realidad de la misma y cuyos resultados se presentan a continuación:

Característica	Descripción
El 57% de los usuarios son recurrente	Se debe tener en cuenta que este porcentaje pertenece a los usuarios no flotantes (turistas de paso), por lo que se interpreta que las funciones de la Biblioteca son bien acogidas por la comunidad y que en realidad es el 100% de los usuarios fijos que regresan nuevamente
Las sedes en un 52% no se conocen en su totalidad	Aspecto que limita el accionar de la Biblioteca en todos sus usuarios potenciales
El 67% de los usuarios solo van a una sede	Es pertinente evaluar si dentro de las motivaciones que permiten suceda esto, están la ubicación de la Biblioteca, solo se conoce esta sede, o que su colección bibliográfica se encuentra muy completa, esto con el fin de equilibrar el uso de las otras

<p>El horario de atención de la Biblioteca no se conoce en un 81%</p>	<p>El que el usuario sepa que hay sedes con horarios generosos en tiempo, le abre las posibilidades de manejar mejor sus tiempos de consulta</p>
<p>Manifiestan los usuarios en un 43% que no encuentran quien los apoye en la Biblioteca</p>	<p>Inconformidad que se debe revertir pero con calidad, y para ello es importante capacitar al personal en aras de ser eficientes y eficaces</p>
<p>Cuando hay personal de apoyo en la Biblioteca, a un 33% de los usuarios que se encuentran en el momento, no se les brinda asesoría</p>	<p>La satisfacción de los servicios en parte está en la correcta guía que se le pueda brindar al usuario sobre los mismos</p>
<p>Solo el 42% de los usuarios usan servicios diferentes al préstamo de libros</p>	<p>En el caso de la Hoja entre más se potencie el uso de todos los servicios, mayores posibilidades tiene satisfacer su estructura filosófica</p>
<p>El 57% de los usuarios no siempre encuentra la bibliografía deseada</p>	<p>Con alrededor de 20 mil ejemplares muy seguramente no se encuentra la bibliografía por falta de una base de datos que permita una adecuada recuperación</p>

<p>Los usuarios manifiestan en un 38% que el personal de apoyo nunca ayuda a ubicar libros en las otras sedes</p>	<p>El préstamo interbibliotecario siempre supe las necesidades de información que no se satisfacen en la biblioteca consultada</p>
<p>La mayoría de los usuarios de la Hoja, en un 57%, creen que la colección bibliográfica es aceptable</p>	<p>El complemento bibliográfico de la Biblioteca la Hoja, temáticamente hablando, está integrando a todas sus sedes</p>
<p>El 40% de los usuarios quieren ver que la Hoja tenga una sede propia</p>	<p>una sede propia permite centralizar el proyecto y anima a optimizar la calidad de sus servicios</p>
<p>Las sedes del Mesón de los Virreyes, La plaza de mercado y Saquenzipa en sáchica son las que cuentan con más voluntarios para su apoyo funcional.</p>	<p>El aporte por igual a todas las sedes les permitiría un crecimiento apropiado y acelerado</p>

<p>Las horas que el voluntariado le suministra a la Biblioteca, en un 60% las adecuan a la organización de las colecciones y atención de usuarios</p>	<p>Un cronograma de actividades y dedicación de tiempo optimizaría las tareas al interior de cada sede.</p>
<p>El 72% de los voluntarios desconoce el tamaño de la colección de la sede que apoya</p>	<p>El control bibliográfico es importante porque permite identificar movimientos precisos</p>
<p>Un 67% de los voluntarios no conoce la cantidad de usuarios que visitan la Biblioteca</p>	<p>Tener presente los usuarios que hacen uso de los servicios de la Biblioteca, permite medir el crecimiento de la misma.</p>
<p>El 82% de los voluntarios no hacen estadísticas de la Biblioteca</p>	<p>Las estadísticas son la base para obtener un conocimiento práctico y real del sistema al cual se interviene y por tanto haría que la Hoja centre sus esfuerzos con sentido de crecimiento efectivo</p>

<p>67% de los voluntarios no lleva control sobre los libros prestados</p>	<p>La importancia de un control sobre el material bibliográfico genera la posibilidad de que su uso sea permanente y en función de la satisfacción de necesidades de información de muchos usuarios</p>
<p>El 30% de los voluntarios considera que es necesaria la implementación de la tecnología</p>	<p>La tecnología hoy en día además de optimizar las tareas propias de una biblioteca, acelera sustancialmente la recuperación de la información, que en últimas es por lo que los usuarios la buscan</p>
<p>Manifiestan el 37% de los usuarios que desearían encontrar actividades diferentes a la de préstamo de material bibliográfico</p>	<p>La Hoja además de ser reconocida como Biblioteca, lo es por sus eventos culturales y artísticos, los cuales se deben ampliar y fomentar más frecuentemente, con el propósito de llegar a más pobladores y visitantes</p>
<p>Los voluntarios consideran que es necesario hacer más difusión del proyecto la Hoja</p>	<p>La difusión atrae sin duda crecimiento de usuarios, para lo que el voluntario debe prepararse y brindar apoyo constante</p>

Tabla 4 Características de la Biblioteca la Hoja

7.3 Propuestas

Basado en la investigación emanada del estudio preliminar de usuarios, en la siguiente sección se relacionan las propuestas que se creen convenientes para brindarle a la Biblioteca los soportes de crecimiento, estabilidad y calidad en sus servicios. La Hoja puede constituirse en el espacio más cotidiano y cercano para el acceso a la cultura de los ciudadanos y, al mismo tiempo llegar a ser el centro con más posibilidades de diversificación en medios y contenidos al interior de Villa de Leyva, Así como también fortalecer la oferta de servicios que van desde cualquier obra impresa en papel, hasta conferencias o exposiciones didácticas sobre los temas más variados, en donde su objetivo sea interesar al mayor número de ciudadanos posibles.

Ofrecer nuevos productos y servicios, en el fondo y en la forma, es la propuesta principal para reforzar el protagonismo de la Biblioteca la Hoja al interior de la ciudadanía, para lo cual a continuación se presentan a debate profesional treinta ideas, sencillas pero reales, que se pueden llevar a cabo con la finalidad de llegar a públicos inéditos y fidelizar a los actuales.

Propuesta 1

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Apostarle a los libros de “bolsillo”	CODIGO PBH001
Descripción	<p>Uno de los pilares fundamentales de la Hoja, consiste en que un usuario puede llevarse cualquier libro que desee para su casa y retornarlo de manera voluntaria cuando lo haya usado. La propuesta consiste en fortalecer este servicio escogiendo libros interesantes y que en su tamaño sean de fácil manipulación y rápida lectura, en donde se le pueda brindar la oportunidad de que lo lleven no solo los usuarios permanentes, sino transeúntes, esto con el fin de fortalecer la cultura lectora y a su vez de dar a conocer la Biblioteca en cuanto a sus sedes y servicios.</p>	
Recursos	<p>Libros de “bolsillo” que tengan en su interior una hoja de ruta con la señalización de cada sede donde se pueda regresar el material</p> <p>Programación cultural que se haya estructurado anticipadamente con fechas específicas</p> <p>Importante Idearse un sistema de identificación por la cantidad de libros de “bolsillo” que se reparten Vs la que se recupera por devoluciones voluntarias.</p>	
Personal de apoyo	<p>Dos voluntarios con capacidad de selección temática bibliográfica, uno para diseñar la hoja de ruta y otro para el sistema de identificación.</p> <p>En la programación cultural intervienen los voluntarios que deseen</p>	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja y las que se involucren en las actividades culturales	
Factores de éxito o fracaso	Que los libros de “bolsillo” no retornen a la Biblioteca, por eso es importante el sistema de identificación	

Cuadro 1 Primera propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 2

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Tertulias temáticas	CODIGO PBH002
Descripción	Establecer programaciones con fechas determinadas para desarrollar tertulias literarias sobre un mismo tema, en donde con antelación los voluntarios hayan seleccionado libros temáticos y los usuarios tengan la oportunidad de leerlos para hacerse partícipes activos y así darle movimiento a las colecciones y desarrollar interés cultural, científico, ideológico, etc.	
Recursos	Segmentación de libros por áreas temáticas Espacios físicos para desarrollar las tertulias	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que hagan segmentación de libros por áreas temáticas Un moderador para cada tertulia	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja Sitios que faciliten los espacios físicos	
Factores de éxito o fracaso	Que haya suficiente material bibliográfico de un mismo tema	

Cuadro 2 Segunda propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 3

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Biblioteca de voz en voz	CODIGO PBH003
Descripción	<p>Como se trata de dar a conocer la Biblioteca y de hacer de la ciudadanía un ente participativo en las actividades culturales que desde la misma se programen, se propone usar el método más efectivo y antiguo de comercialización, él voz a voz.</p> <p>Programar diversidad de actividades culturales con fechas preestablecidas, con la intención de que los voluntarios involucren al menos un conocido a cada actividad, y este a su vez si gusto del evento, con posterioridad invite a uno más y así sucesivamente crecerán en actividades y apoyo voluntario, y por ende será una excelente opción para aumentar las colecciones y las sedes.</p>	
Recursos	<p>Económicos dependiendo de la actividad</p> <p>Sitios para desarrollar las actividades</p> <p>Insumos dependiendo de la actividad</p>	
Personal de apoyo	<p>Grupos de cuatro voluntarios que estructuren actividades culturales</p> <p>Voluntarios varios que apoyen la actividad</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p> <p>Las que faciliten los espacios para desarrollar la actividad</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>Que los voluntarios se comprometan con el voz a voz</p> <p>Contar con los espacios adecuados para desarrollar las actividades</p>	

Cuadro 3 Tercera propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 4

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Las recomendaciones del mes	CODIGO PBH004
Descripción	<p>Al interior de las bibliotecas existe variedad de material bibliográfico que se usa acorde a las necesidades de un usuario y con la particularidad de que la gran mayoría identifica solamente aquello que necesita. Por lo que se propone establecer una pequeña sección en un punto estratégicamente visible dentro de cada sede de la Hoja en la que se deposite material recomendado del mes (libros, revistas, películas, documentales, etc.) esto con el propósito de darle rotación y reconocimiento a todo el material existente en la Biblioteca.</p>	
Recursos	<p>Un espacio físico debidamente enmarcado en cada sede, donde se pueda adecuar la bibliografía</p> <p>Selección de libros por temas, autores, año de publicación o cualquier otro sistema de identificación.</p>	
Personal de apoyo	Dos voluntarios para cada sede	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	<p>Que faciliten o no los espacios físicos en las sedes</p> <p>Tener el material bibliográfico listo cada mes</p>	

Cuadro 4 Cuarta propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 5

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Involucrando a la docencia		CODIGO PBH005
Descripción	<p>Uno de los objetivos de las bibliotecas debe ser apoyar el devenir académico y facilitarles a los estudiantes el desarrollo de sus investigaciones a través de la lectura. Se le recomienda a La Hoja se involucre con este propósito de manera más activa, en donde busque el contacto con docentes para que relacionen algunas de sus clases con actividades educativas que desde la Biblioteca se estructuren. <i>Por ejemplo:</i></p> <p>Con soporte bibliográfico por parte de La Hoja se pueden realizar proyectos científicos (experimentos) que reflejen la investigación académica.</p> <p>En unión con el profesorado de música, se pueden hacer jornadas pedagógicas musicales.</p>	
Recursos	<p>Libros y materiales que ilustren actividades científicas</p> <p>Instrumentos musicales de todo tipo</p> <p>Espacios físicos adecuados a estos proyectos</p>	
Personal de apoyo	<p>Docente correspondiente a cada área</p> <p>Tres voluntarios por curso estudiantil</p>	
Entidades involucradas	<p>Casa de la Cultura o Biblioteca municipal (espacios físicos)</p> <p>Casa Whipala (instrumentos y espacio)</p> <p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>Que el colegio no admita salida del estudiantado en horas de clase.</p> <p>No conseguir el apoyo de casa Whipala, Casa de la Cultura o Biblioteca Municipal.</p> <p>Contar o no con material bibliográfico para estas actividades.</p>	

Cuadro 5 Quinta propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 6

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Libros a la Calle	CODIGO PBH006
Descripción	<p>Con el apoyo del voluntariado y en fechas concurrencias realizar de vez en cuando en las esquinas más representativas de Villa de Leyva, jornadas de préstamos bibliográficos, lo que se traduce en buscar al usuario y no esperar a que este por necesidad acuda a la Biblioteca.</p> <p>Cada libro deberá tener una hoja de ruta de devolución que guie al lector hacia las sedes de la Biblioteca, así lo dejara donde más se le facilite, y ojala una programación cultural auspiciada por la misma con unas fechas específicas. Esto pretende dar a conocer más sobre La Hoja y que lleguen personas a quienes les pueda interesar el proyecto.</p>	
Recursos	<p>Libros de todas las áreas del conocimiento Mesa de exposición bibliográfica Hoja de ruta de las sedes Permiso para instalarse en las esquinas</p>	
Personal de apoyo	<p>Dos voluntarios por esquina</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>El permiso de la alcaldía para ocupar espacio público</p> <p>La disposición del voluntariado para la actividad</p>	

Cuadro 6 Sexta propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 7

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Usuario a la carta	CODIGO PBH007
Descripción	Uno de los propósitos de La Hoja debe ser incursionar en la tecnología, cuando esto se logre, un servicio a tener en cuenta para usuarios en condiciones de discapacidad o adultos mayores, sería que por medio de la página web se pueda realizar una jornada mensual de solicitudes y repartos de material bibliográfico y cinematográfico a domicilio.	
Recursos	Internet Página Web con buzón de solicitudes Medio de transporte domiciliario	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que recuperen el material y hagan la distribución domiciliaria	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	No contar con la página Web Que los usuarios interesados no dispongan de Internet	

Cuadro 7 Séptima propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 8

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Isla de juegos	CODIGO PBH008
Descripción	Uno de los atractivos más fuertes para los jóvenes, son los videojuegos. En diferentes escenarios se han realizado campeonatos a los cuales asisten multitudes, sepan o no jugar. La anterior es una idea con el ánimo de que los jóvenes conozcan el proyecto de La Hoja, brindarles diversión y porque no, se puede pensar en tener entre las colecciones videojuegos con medios de reproducción y garantizar una visita frecuente de esta población a ciertas sedes de la Biblioteca, generando a la par expectativas hacia otro tipo de actividades relacionadas con la Hoja.	
Recursos	Videojuegos varios Televisores y consolas de juegos Espacio físico adecuado para la actividad	
Personal de apoyo	De cinco a ocho voluntarios para la logística Incorporar uno o dos voluntarios con conocimientos en videojuegos	
Entidades involucradas	Casa de la cultura municipal Teatro local (si existe) Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Videojuegos en perfectas condiciones Espacios físicos apropiados para la actividad	

Cuadro 8 Octava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 9

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: A divertirnos con los cuenta cuentos		CODIGO PBH009
Descripción	Gracias a la narración de un cuento los niños pueden concentrarse mejor y comenzar a sentir el gusto por el mundo de las letras, se conectan con mayor interés y facilidad, estimula una comunicación afectiva entre niños y adultos, es un espacio propicio para inculcar valores y se pueden representar situaciones que sirvan para fomentar los buenos modales, potenciar su imaginación, curiosidad y creatividad.	
Recursos	Libros de historias múltiples Espacio físico creativo	
Personal de apoyo	Narrador o cuentero (LECTOMAN) Un voluntario por evento	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Creatividad del narrado o cuentero	

Cuadro 9 Novena propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 10

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Recordar es vivir		CODIGO PBH010
Descripción	<p>La idea es aprovechar todas y cada una de las actividades socio culturales que realice La Hoja para grabarlas en formato digital y preservarlas como parte de la memoria histórica del proyecto. Cabe resaltar que es parte fundamental ponerlas a disposición de los usuarios para que puedan conocer de estas o reconocerse dentro de las mismas.</p> <p>Una vez se cuente con la tecnología, se pueden colgar estos videos en internet (Youtube), debidamente editados, como parte del reconocimiento a un trabajo de excelencia y de participación ciudadana.</p>	
Recursos	Video grabadora para uso permanente Dispositivos de almacenamiento electrónico Programa de edición de video Página Web	
Personal de apoyo	Voluntario con disposición para grabar las actividades Voluntario con conocimientos en edición	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Que no exista la videocámara o este descompuesta La no disposición del voluntario para grabar los eventos	

Cuadro 10 Decima propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 11

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Halloween	CODIGO PBH011
Descripción	<p>Una de las ideas que surgió por parte de un voluntario cuando se realizaban las visitas a las sedes, fue la creación de un personaje representativo de la Hoja y cuyo nombre podría ser <i>“LECTOMAN”</i>.</p> <p>Se propone entonces que en cabeza de este personaje se realicen jornadas de donación de disfraces de todo tipo, con el fin de brindarles a aquellos niños de escasos recursos la posibilidad de tener un disfraz para que disfrute en su mes y complementarles con actividades culturales que hagan de la Biblioteca un espacio reconocido y esperen con ansias su mes en cada año.</p>	
Recursos	<p>Disfraces de todos y para todos Hilos, agujas y otros insumos de reparación Pintucaritas</p>	
Personal de apoyo	<p>LECTOMAN Varios voluntarios para la logística del evento Personal que repare disfraces Maquillador (pintucaritas)</p>	
Entidades involucradas	<p>Alcaldía Iglesia Puesto de policía Otras de asistencia masiva de población</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>No hayan donaciones de disfraces</p>	

Cuadro 11 Onceava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 12

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Comiteca		CODIGO PBH012
Descripción	<p>Los comics son un arte de estilo literario y artístico que a través de dibujos y con palabras o sin ellas, cuentan una historia como forma de expresión y de información ligera y agradable.</p> <p>Los comics son populares entre todo tipo de personas, desde los niños, hasta las personas mayores, por ende es una excelente opción de material específico que pudiese tener la Biblioteca entre sus colecciones y realizar una vez por semestre un evento relacionado con la comiteca.</p>	
Recursos	<p>Variedad de Comics Espacio para exhibición de la comiteca</p>	
Personal de apoyo	<p>Dos voluntarios que se encarguen de estas donaciones específicas y de la organización del evento</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>Que para cada evento no hayan nuevos y variados comics</p>	

Cuadro 12 Doceava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 13

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Cursos y talleres especializados	CODIGO PBH013
Descripción	<p>Se convierten en una excelente opción de formación intelectual, desarrollo de la creatividad y participación colectiva. Dentro de las respuestas a las encuestas realizadas en el estudio preliminar de usuarios, surgieron diferentes opciones que se pueden desarrollar como parte cultural de La Hoja. Algunas ideas de talleres pueden ser:</p> <p>Manejo básico de sistemas, enseñanza de instrumentos musicales, manualidades, técnicas de lectura y escritura, desarrollo personal, orientación vocacional (bachilleres), artesanías, baile, pintura</p>	
Recursos	Computadores, instrumentos musicales, insumos artesanales, música, implementos de pintura, espacios físicos	
Personal de apoyo	Voluntarios con conocimientos en sistemas, en instrumentos musicales, artesanos, bailarines, pintores, profesionales en diferentes áreas.	
Entidades involucradas	Policía Iglesia Alcaldía Biblioteca municipal Casa de la cultura Casa Whipala	
Factores de éxito o fracaso	Falta de espacios físicos adecuados para las cada actividad Falta de personal especializado en cada área	

Cuadro 13 Treceava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 14

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Exposiciones		CODIGO PBH014
Descripción	<p>Son actos de convocatoria pública en las que se exhiben objetos de diversas temáticas. Esta es una excelente opción para atraer público hacia la Biblioteca y por ende fomentar la cultura y la participación ciudadana.</p> <p>Se pueden presentar exposiciones de obras de arte, hallazgos arqueológicos, antigüedades, instrumentos de diversa índole, maquetas varias, exposiciones de experimentos científicos, etc.</p>	
Recursos	Espacio físico grade	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que ayuden con la logística (convocatoria y organización del evento)	
Entidades involucradas	Casa de la Cultura Biblioteca Municipal Biblioteca la Hoja Alcaldía Municipal (exposición en la plaza principal)	
Factores de éxito o fracaso	El préstamo de un lugar con capacidad para albergar expositores y público	

Cuadro 14 Catorceava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 15

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Graffitis	CODIGO PBH015
Descripción	<p>Esto no es más que una modalidad de pintura libre, la cual tiene muchos adeptos, sobre todo en los jóvenes. Se puede aprovechar este espacio para tratar temas como por ejemplo, el medio ambiente, la paz, diversidad cultural y otros constructivos.</p> <p>Jornadas de graffitis atrae público que jornadas culturales como Halloween no lo hacen, de tal manera que la idea es cubrir a todos los usuarios posibles y para ello es indispensable realizar eventos que cumplan ciertas condiciones.</p>	
Recursos	Murales forrados con láminas desechables que cumplan ciertas dimensiones	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que organicen todo el evento	
Entidades involucradas	Las que prestan los muros para forrarlos Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	No conseguir el préstamo de los espacios	

Cuadro 15 Quinceava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 16

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	La Hoja en red	CODIGO PBH016
Descripción	<p>Dentro de la experiencia del estudio preliminar de usuarios se encontró que la Biblioteca aunque tiene varias sedes, ninguna se conecta para realizar préstamos de material bibliográfico. Para cubrir este aspecto, es importante que haya una base de datos que especifique cuantos y cuales materiales hay por sede, validando de esta manera la identificación exacta de las colecciones.</p> <p>Este aspecto ayuda a solventar las necesidades de los usuarios de manera eficiente y efectiva y aporta gran valor al funcionamiento de La Hoja.</p>	
Recursos	<p>Un computador central con base de datos para incluir colecciones Un portátil para cada sede (levantamiento de datos bibliográficos)</p>	
Personal de apoyo	<p>Uno o dos voluntarios para cada sede (dependiendo del tamaño de la colección)</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>Que los propietarios o administradores del sitio donde se encuentra la colección no den el permiso</p> <p>No tener un computador para uso permanente de la Hoja</p>	

Cuadro 16 Dieciseisava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 17

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Explorando la cultura Colombiana		CODIGO PBH017
Descripción	<p>Potencializando la visita de nacionales y extranjeros, se propone adecuar espacios dentro de la misma colección en cada sede, donde se encuentre información exclusiva de las culturas regionales colombianas en diferentes formatos como libros, revistas, documentales en CDs, DVD o Blu-ray.</p> <p>Este es un tema de alto índice de consulta en sitios turísticos.</p>	
Recursos	<p>Material bibliográfico del tema de interés Adecuación del espacio</p>	
Personal de apoyo	<p>Un voluntario por sede para la adecuación del espacio</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>La no existencia del material bibliográfico propuesto</p>	

Cuadro 17 Diecisieteava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 18

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Clasifícame y optimízame	CODIGO PBH018
Descripción	<p>La investigación del estudio preliminar de usuarios revelo que la búsqueda y recuperación de información se hace por vía temática o nombre en particular de un libro, a lo que se propone generar un sistema de clasificación que permita ubicar el material bajo estas condiciones, ya que son las que más usan los usuarios.</p> <p>Para esta tarea se propone buscar un profesional en Ciencia de la Información que voluntariamente asesore con respecto a la codificación y manejo apropiado del etiquetado.</p>	
Recursos	<p>Computador con base de datos Stickers para el lomo Impresora</p>	
Personal de apoyo	<p>Dos o tres voluntarios por sede (dependiendo del volumen de la colección)</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>Disponibilidad de tiempo de los voluntarios</p>	

Cuadro 18 Dieciochoava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 19

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Capacitación técnica		CODIGO PBH019
Descripción	<p>Los resultados de las encuestas demostraron en un porcentaje alto que en las sedes encuentran guía permanente sobre el uso de las colecciones.</p> <p>Esto traduce que el personal de cada local comercial y/o residencial brinda ese apoyo a la Biblioteca, para lo cual se propone que el mismo Profesional en Ciencia de la Información que asesora la codificación, capacite a aquellos que estén interesados, con metodologías básicas bibliotecológicas y así enfocarlos frente a la atención del usuario.</p> <p>La capacitación debe programarse al menos dos veces al año, previendo que se abran nuevas sedes y que no siempre está el mismo personal atendiendo los locales.</p>	
Recursos	Sala para capacitación Video vean o trípode para exposición	
Personal de apoyo	Bibliotecólogo	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja Pontificia Universidad Javeriana – Departamento de Ciencia de la Información	
Factores de éxito o fracaso	Que el personal de los locales comerciales y/o residenciales no estén interesados	

Cuadro 19 Diecinueveava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 20

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Rotando ando encontrando	CODIGO PBH020
Descripción	<p>De las visitas realizadas a las sedes de la Biblioteca se logró identificar que el material existente en cada una de ellas, es el mismo con el que se inauguró, en algunos casos aumenta por recepción de donaciones.</p> <p>Retando ando encontrando es una propuesta básica para empezar a circular el material bibliográfico por lo menos cada seis meses entre las diferentes sedes, esto con el ánimo de oxigenarlas con nueva información y generar un interés de variedad entre los usuarios.</p>	
Recursos	Cajas para empacar los libros	
Personal de apoyo	<p>Voluntarios que dividan estratégicamente el material entre las sedes</p> <p>Cuatro voluntarios que transporten el material</p>	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Que los voluntarios o administradores de los locales no estén de acuerdo.	

Cuadro 20 Veinteava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 21

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Casa Whipala		CODIGO PBH021
Descripción	<p>Actualmente en la casa Whipala existe una de las sedes de la Biblioteca, la cual se especializa en música.</p> <p>La propuesta es fortalecerla sustancialmente en colecciones bibliográficas en torno a la música e instrumentos con el firme propósito de realizar actividades culturales que beneficien tanto a Whipala, como a la comunidad</p>	
Recursos	<p>Donación de instrumentos de todo tipo en perfecto estado</p> <p>Música en CDs en los géneros que en común acuerdo entre Whipala y la Hoja determinen</p> <p>Libros, revistas, documentales</p>	
Personal de apoyo	<p>Administradores de la casa Whipala</p> <p>Voluntarios que gestionen donaciones al respecto</p>	
Entidades involucradas	<p>Biblioteca la Hoja</p> <p>Casa Whipala</p>	
Factores de éxito o fracaso	<p>La no existencia de material suficiente para cubrir los intereses musicales.</p> <p>Los administradores de casa Whipala no acepten la propuesta</p>	

Cuadro 21 Veintiunava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 22

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Biblioteca Móvil	CODIGO PBH022
Descripción	<p>La Biblioteca la Hoja ha desarrollado una especie de Hojitas con las cuales está llegando a las escuelas rurales logrando integrar a los niños con una lectura activa.</p> <p>Teniendo en cuenta las experiencias que se han vivido alrededor de la biblioteca móvil, la idea es seguir haciendo paquetes bibliográficos idóneos para los niños e involucrar a más voluntarios con los que se puedan cubrir más escuelas rurales.</p>	
Recursos	Paquetes de libros viajeros con variedad temática y recreativa	
Personal de apoyo	Continúan los voluntarios asociados al proyecto de las Hojitas Involucrar nuevos voluntarios	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja Escuelas rurales	
Factores de éxito o fracaso	Que los voluntarios no quieran hacerse partícipes del proyecto	

Cuadro 22 Veintidosava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 23

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Ludoteca		CODIGO PBH023
Descripción	Crear en una de las sedes una sección de ludoteca dedicada exclusivamente al aporte o crítica cinematográfica, donde se generen proyecciones de películas y documentales temáticos y tertulias de discusión sobre las mismas.	
Recursos	Espacio exclusivo para tal fin Medios de reproducción cinematográfica Películas y documentales temáticos	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que organicen los eventos temáticos	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	No tener el lugar adecuado para las proyecciones y tertulias Que a los usuarios nos les interese	

Cuadro 23 Veintitresava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 24

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Memoria Histórica	CODIGO PBH024
Descripción	Villa de Leyva es hoy en día un sitio de preferencia histórica y por tanto se genera diversidad de documentación sobre el tema, aspecto que se puede potencializar y aprovechar para que la Biblioteca la Hoja se proponga a recolectar dicha información con la intención de resguardarla.	
Recursos	Información de todo tipo con referente histórico de Villa de Leyva	
Personal de apoyo	Todos los voluntarios de la Hoja	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	La no consecución de la información	

Cuadro 24 Veinticuatroava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 25

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Separadores de libros	CODIGO PBH025
Descripción	<p>Elaborar separadores de libros ingeniosos con material reciclable para promover no solo la Biblioteca, sino también impulsar la lectura, promover el respeto por los derechos de autor, generar conciencia de la importancia de la buena ortografía.</p> <p>Estos separadores pueden llevar por un lado aspectos como los propuestos con anterioridad, y por el otro las rutas con destino a todas las sedes existentes.</p>	
Recursos	Material reciclable y todo el ingenio necesario para los diseños	
Personal de apoyo	Dos voluntarios que diseñen y adecuen los separadores Voluntarios que aporten material reciclable	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Recae directamente sobre el voluntariado (compromiso con el tema)	

Cuadro 25 Veinticincoava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 26

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Sedes escolarizadas		CODIGO PBH026
Descripción	Crear sedes escolarizadas donde solo hayan colecciones académicas como punto de apoyo a tareas del colegiado y en donde exista un voluntario que guíe y ejecute dicha propuesta	
Recursos	Material bibliográfico idónea al apoyo escolar Sedes especializadas	
Personal de apoyo	Un voluntario por sede escolarizada	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Que el apoyo escolar no sea el adecuado	

Cuadro 26 Veintiseisava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 27

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:		El Mimo Lector
		CODIGO PBH027
Descripción	Integrar al voluntariado un mimo que haga representaciones callejeras a nombre de la Hoja, en donde las personas se involucren adivinando títulos de libros, películas o documentales	
Recursos	Mimo	
Personal de apoyo	Mimo	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	Conseguir un mimo voluntario	

Cuadro 27 Veintisieteava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 28

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: No te quejes en silencio		CODIGO PBH028
Descripción	Es una campaña en donde se motiven a los usuarios para que ayuden con sus comentarios a mejorar los servicios ofrecidos por la Biblioteca. El objetivo es que nos comuniquen a través de buzones previamente colocados en cada sede, las modificaciones y mejoras que ellos crean convenientes para la Hoja.	
Recursos	Buzones Formato de sugerencias	
Personal de apoyo	Un voluntario por cada sede	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	La adecuación y divulgación del buzón	

Cuadro 28 Veintiochoava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 29

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta:	Narración oral	CODIGO PBH029
Descripción	<p>Dictar talleres enfocados a la formación y preparación de los usuarios en el campo de la narración y la expresión Oral, permitiéndoles desarrollar destrezas y técnicas para involucrarse con la lectura y con otras personas.</p> <p>El objetivo de estos talleres es el de brindar a los usuarios participantes la posibilidad de tener una mayor integración social y de crear lazos afectivos y de comunicación, ofreciéndoles un entrenamiento especial sobre Narración Oral y sobre cómo leer en voz alta y compartir libros</p>	
Recursos	Espacio adecuados para los talleres Libros aconsejados por el encargado del taller	
Personal de apoyo	Voluntario con conocimientos en este tipo de talleres	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	No encontrar el voluntario adecuado	

Cuadro 29 Veintinueveava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

Propuesta 30

BIBLIOTECA LA HOJA		Versión 01
Nombre de la propuesta: Lectura a viva voz		CODIGO PBH030
Descripción	Es un servicio de lectura ordenada y sistemática de un libro, especialmente corto y de temática variada, a un auditorio interesado. Alocución de un Voluntario, con características particulares: tono de voz, fluidez en la lectura, buena acentuación, y excelente vocalización.	
Recursos	Libros temáticos Auditorio	
Personal de apoyo	Voluntarios con buena lectura	
Entidades involucradas	Biblioteca la Hoja	
Factores de éxito o fracaso	La falta de público interesado en la propuesta	

Cuadro 30 treintava propuesta a la Biblioteca la Hoja (Fuente de elaboración propia)

8. CONCLUSIONES

La creación de la Biblioteca la Hoja se ha convertido en un proyecto con visión nacional, en el que los intereses políticos, religiosos y económicos no tienen cabida, y en donde la estructura de voluntariado sustenta un pilar fundamental al interior del sistema, en el cual se ha forjado una filosofía de libre accionar que a su vez motiva para que la comunidad se involucre activamente, a tal punto que como cualquier video viral se multiplica exponencialmente con forme a sus posibilidades.

La Hoja más allá de ser una Biblioteca, integra acción artística y cultural en donde cada actividad tiene la particularidad que se desarrolla en torno a la voluntad de quienes se hacen partícipes, logrando que estas se realice en su totalidad con donaciones desinteresadas que tienen como finalidad la integración de la comunidad.

A este concepto solidario según el resultado de las encuestas, se le pueden integrar más actividades socioculturales de mayor variedad y bajo la misma estructura funcional, esto con el ánimo de incentivar la participación de quienes hasta el momento no han tenido la oportunidad de conocer el proyecto en su integralidad y de fidelizar a sus usuarios actuales.

La Biblioteca hasta el momento de esta investigación cuenta con 38 sedes que funcionan de manera autónoma, pero que en beneficio de sus usuarios y a la luz de los aportes relacionados en las encuestas, se les debería hacer intervenciones estratégicas que permitan su integración y con el resguardo de no modificar su filosofía de funcionamiento.

La Hoja se ha constituido en un proyecto de interés puramente social que trasciende con rapidez y se consolida tal vez como el de mayor integración bibliocultural al interior de Villa de Leyva, por tal razón se vuelve indispensable organizar, integrar, sistematizar, y poner a disposición de la comunidad la información de cada sede.

Los objetivos planteados al interior de la investigación lograron su cometido, pues con el desarrollo del estudio preliminar de usuarios, además de develar las condiciones de la Biblioteca y la posición de sus usuarios frente a la misma, se logró establecer una serie de propuestas encaminadas a fortalecer los servicios.

El desarrollo de este trabajo de grado, permitió al investigador visualizar las bibliotecas en general desde una perspectiva diferente con respecto a la idealizada en la academia, enfrentado un ideal con una de las tantas realidades que se viven alrededor de la lectura y generando expectativas que traspasan las directrices bibliotecarias.

9. RECOMENDACIONES

Después de terminar el trabajo de grado e identificar a la Biblioteca la Hoja en todo su conjunto, es posible aportar algunas recomendaciones que le van a permitir abrir espacios de fortalecimiento e integrar al sistema nuevas ideas que permitan pensar en que el proyecto se expanda a nivel nacional.

Como primera medida se recomienda institucionalizar legalmente la Hoja con parámetros específicos que le permitan salvaguardar su filosofía de funcionamiento, como por ejemplo, que sea una institución sin ánimo de lucro y con prebendas y excepciones de impuestos (Ley 1607 del 26/12/2012).

El proyecto de la Hoja ha superado con creces su filosofía de funcionamiento, por lo que la idea de legalizarla va encaminada a la consecución de recursos que le permitan fortalecerse en su casa matriz, y pensar en expandirse a nivel nacional llegando a territorios en donde será bien acogida y de gran apoyo a la comunidad.

La consecución de recursos va encaminada a nuestra segunda recomendación, y es que se tome como modelo a la Fundación Riecken y se haga una proyección de expansión a nivel nacional, pues la Hoja tiene todos los fundamentos que le han permitido consolidarse en Villa de Leyva y que darán grandes frutos a donde quiera se implemente.

La Fundación Riecken (<https://esp.riecken.org/>) ha logrado fortalecerse en Honduras y Guatemala como Biblioteca Comunitaria llegando a las poblaciones rurales de mayor vulnerabilidad y en donde la asociación de esta con la comunidad y la municipalidad la han hecho sólida para lograr expandirse a gran escala.

Otra recomendación es que la Pontificia Universidad Javeriana con representación del Departamento de Ciencia de la Información, continúe con su apoyo profesional en aras de lograr consolidar a la Biblioteca la Hoja como una de las de mayor cobertura a nivel nacional en su tipo.

Y es que convertirse en la número uno es posible, y para ello también se le puede solicitar asesoría a la Universidad con respecto a la realización de estudios de mercadeo que guíen hacia un posicionamiento de marca.

Bibliografía

- Alvarado de Escorcía, C. (2000). Servicios que una biblioteca debe prestar. (B. L. Arango, Ed.) Recuperado el 04 de septiembre de 2016, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq03.htm>
- Alvira, M. F. (2011). Cuadernos Metodológicos: La encuesta, una perspectiva general metodológica. España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Arango, A. H. (2011). La red de bibliotecas populares de Antioquia, escenario idóneo en la construcción de múltiples aprendizajes: una experiencia significativa. *Gestión de Bibliotecas Comunitarias: Tendencias y Desafíos* (págs. 57 - 78). Bogotá: Secretaría de Educación del Distrito.
- Bianchi, M. d. (2011). *Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafío. Las bibliotecas populares en Argentina. Coloquio*, Bogotá.
- Biblioteca Luis Ángel Arango. (s.f.). Dotación y actualización de colecciones. (B. d. Colombia, Editor) Recuperado el 20 de agosto de 2016, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibqq/bibqq02.htm>
- BibloRed. (20 de agosto de 2016). *Bibliotecas Comunitarias*. Obtenido de <http://www.biblored.gov.co/bibliotecas-comunitarias>
- Bouazza, A. (1989). Information user studies. *Encyclopedia of Library and Information Science*, 44(9), 144 - 164.
- Bustamante, P. S. (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. Conferencia In 2o. Congreso Internacional de Bibliotecología, Documentación y Archivística (CIBDA). La Paz, Bolivia. Recuperado el 8 de septiembre de 2016, de <http://eprints.rclis.org/4672/>
- Camelo, A., Carmona, M. D., & Sierra, E. J. (enero-junio de 2013). Aportes al desarrollo de la biblioteca comunitaria desde la responsabilidad social universitaria. *Códices*, 9(1), 7-33. Recuperado el 6 de septiembre de 2016, de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/co/article/view/2372>
- Campos, M. E. (2008). *Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil*. 184. (E. d. Artes, Ed.) Sao Pablo, Brasil. Recuperado el 6 de septiembre de 2016, de <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172507/pt-br.php>

- Cárdenas, P. N., & Suarique, G. E. (2010). La biblioteca comunitaria: gestora de red social. Bogotá, Colombia: Alcaldía Mayor de Bogotá: Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
- Castillo, A. M. (2011). Un análisis del papel actual de la Biblioteca Popular en Argentina como agente promotor de transformación social. Memoria Académica, Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 24 de Agosto de 2016, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/14647/Memoria.pdf?sequence=1>
- Centro de Investigaciones Sociológicas. (s.f.). Centro de Investigaciones Sociológicas. (M. d. España, Editor) Recuperado el 21 de octubre de 2016, de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html
- Cerón, N. L. (2011). Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos. Consolidación de los espacios comunitarios a través de alianzas estratégicas, gestión de recursos de responsabilidad social empresarial y participación comunitaria. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Chacón, F. F. (2011). Perfil del Voluntariado. Obtenido de <http://es.slideshare.net/pvoluntariado/perfil-del-voluntariadofch>
- Cortes, M. T. (2002). Situación de las bibliotecas públicas. I Seminario Internacional de Bibliotecas Públicas y Desarrollo Rural. Lima, Perú. Recuperado el 6 de septiembre de 2016, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Dom%C3%ADnguez_R_A/cap2.htm#18
- Duns, M. (2011). Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos. Biblioteca Pública Lago Timiza, experiencia con las bibliotecas comunitarias. Coloquio, Bogotá.
- Fernández, A. F. (2006). Evolución histórica de la función social de las bibliotecas públicas. Revista General de Información y Documentación, 93 - 110. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0606220093A/9588>

- Ghiso, A. (2001). Bibliotecas populares comunitarias. Tránsito y negociaciones socioculturales. Coloquio , Antioquia, Medellín. Recuperado el 5 de septiembre de 2016, de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118869/1/EB14_N131_P50-51.pdf
- Gómez, H. J. (2002). Gestion de Bibliotecas. España: Universidad de Murcia. Obtenido de http://www.fceqyn.unam.edu.ar/file/concursos/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf
- Gómez, R. L. (2011). Gestión de Bibliotecas Comunitarias: tendencias y desafíos. Gestión de la red de bibliotecas comunitarias, localidad de Puente Aranda. Coloquio, Bogotá.
- Gómez, Y. J. (2013). El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas. Estudio FESABID, España. Recuperado el 5 de septiembre de 2016, de <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>
- González, J. J. (2013). Estudio de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo. Mexico: UNAM, Mexico: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Gorosito, ,. L. (Abril-Junio de 2003). La biblioteca comunitaria: una experiencia de organizaciónn social, educativa y cultural. Biblos: Revista de Bibliotecología y Ciencia de la Información, 35 - 40.
- Gorosito, L. A., & Szafran, M. P. (Abril de 2010). Gestión de recursos culturales en bibliotecas comunitarias: una propuesta de servicio. Serie Bibliotecología y Gestión de Información. Recuperado el 5 de septiembre de 2016, de http://eprints.rclis.org/14369/1/Serie_N%C2%BA_55-_Abril_2010_Gesti%C3%B3n_de_recursos_culturales.pdf

- Guilleminot, C., Doyenart, M. L., & Pérez, V. (2015). Estudio de usuarios y necesidades de información en la localidad de Pueblo Esperanza: estrategias para potenciar la acción desde una biblioteca comunitaria rural. Paysandú. Recuperado el 3 de septiembre de 2016, de <http://www.estudiantes.csic.edu.uy/2015/09/01/cup-estudios-de-usuarios-y-necesidades-de-informacion-en-la-localidad-de-pueblo-esperanza-estrategias-para-potenciar-la-accion-desde-una-biblioteca-comunitaria-rural/#post/null>
- Hernández, S. P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 103-121.
- Sampieri, & Fernández, C. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hueso, A., & Cascant, M. J. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Universitat Politecnica de Valencia.
- IFLA. (2002). Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. Recuperado el 4 de septiembre de 2016, de <http://www.ifla.org/ES/publications/declaracion-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informacion-y-la-libertad-intelectual>
- IFLA/UNESCO. (2001). *Directrices para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas*. (UNESCO, Ed.) Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Jaramillo, H. Á. (2011). *Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos*. Bibliotecas comunitarias localidad de San Cristobal, asesoradas por la Biblioteca Pública la Victoria - BiblioRed. Coloquio, Bogotá.
- Licea de Arenas, J. (2008). Biblioteca e inclusión social y cultural: ¿posibilidad o necesidad? En H. J. Gómez, & S. P. Quílez, *La biblioteca, espacio de cultura y participación* (1a ed., págs. 195 - 218). España: ANABAD. Recuperado el 3 de septiembre de 2016, de <http://eprints.rclis.org/15472/1/La%20biblioteca%20espacio%20de%20cultura%20y%20participacion.pdf>

- Martínez, J. D. (enero - abril de 2014). Perfil de Usuarios: Una alternativa para detectar líderes y potenciar una cultura organizacional fuerte. *Ciencias de la Información*, 45(1), 25 - 29.
- Meneses, T. F. (2005). Bibliotecas y sociedad : reflexiones desde una perspectiva sociológica. (1. 133, Ed.) *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2). Recuperado el 3 de septiembre de 2016, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/8588/7933>
- Monje, Á. C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía Didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Moreno, C. M. (2007). Metodología de Investigación en estudio de usuarios. (U. C. Madrid, Ed.) *Revista General de Información y Documentación*, 21. Recuperado el 2 de septiembre de 2016, de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220129A/9407>
- Narango, V. E. (s.f.). Seminario estudio de usuarios. (E. I. Bibliotecología, Editor, & U. d. Antioquia, Productor) Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/boa/contenidos.php/6507de4b37a18e23ae805ec86af5b197/348/1/contenido/unidad2/perfiles.html>
- Novelle, L. L. (2012). De la arcilla al e-book: historia del libro y las bibliotecas. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <http://eprints.rclis.org/17420/1/NOVELLE%20L%C3%93PEZ%2C%20LAUR A%20-%20De%20la%20arcilla%20al%20E-book.pdf>
- Observatorio del Voluntariado. (s.f.). *Plataforma de Voluntariado en España*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2016, de http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/ASI_SOMOS.pdf
- Pérez, G. Y., Darin, S. B., & Gonzalez, H. D. (mayo - agosto de 2009). Agregación de valor a los servicios de información para la gestión del conocimiento en la creación de servicios y productos informáticos. *Ciencia de la Información*, 40(2).
- Pradera, M. G. (2011). *Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos*. Coloquio, Bogotá.

- Quílez, S. P. (2003). Las propuestas culturales de las bibliotecas públicas. En H. J. Gómez, *Práctica artística y políticas culturales*. Universidad de Murcia.
- Quino, L. (2011). *Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos. Los procesos de planeación y participación en el desarrollo de las bibliotecas comunitarias. Una visión desde la cooperación internacional*. Coloquio, Bogotá.
- Ramírez, V. H., Santovenia, D. J., Figueroa, S. A., & Vega, B. M. (Mayo - Agosto de 2008). Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. *Ciencia de la Información*, 39(2), 23 - 35. Recuperado el 5 de septiembre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181421632003.pdf>
- Santos, J. M., Cabrales, H. G., & Rojas, M. J. (2002). Análisis de los actuales servicios de información para los centros de investigación. *SciELO* , 31(2), 52 - 59. Recuperado el 4 de septiembre de 2016, de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12908.pdf>
- Sierra, E. J. (2011). El desarrollo y la proyección de las Bibliotecas Comunitarias en la ciudad: Una reflexión desde BiblioRed. En *Memorias del I coloquio distrital gestión de bibliotecas comunitarias: Tendencias y desafíos* (págs. 97 - 104). Bogotá: Secretaria de Educación del Distrito.
- Stinson, F. J. (2010). *Sistemas de Clasificación Bibliotecaria*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de <http://biblioteca.uprrp.edu/Tutoriales/Cuaderno-Sistemas%20de%20Clasificaci%C3%B3n%20en%20Bibliotecas.pdf>
- Suarique, G. E. (2011). *Gestión de bibliotecas comunitarias: tendencias y desafíos. La biblioteca comunitaria. Gestora de red social*. Coloquio, Bogotá.
- Szafran, M. P. (2002). *Perfil del intermediario de información en bibliotecas para el gran público: el caso de las bibliotecas populares en Montevideo : informe final*. Montevideo, Uruguay: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines.
- Torstensson, M. (2002). Libraries and society: the macrostructural aspect of library and information studies. *Library Review*, 51(3-4), 211 - 220.
- UNESCO. (s.f.). *Manifiesto de la UNESCO a favor de las bibliotecas públicas*. Recuperado el 6 de septiembre de 2016, de http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

Villa de Leyva. (s.f.). Villa de Leyva. Recuperado el 04 de agosto de 2016, de <http://www.villadeleyva.net/>

ANEXO 1
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ENCUESTA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA LA HOJA

OBJETIVO: Identificar los usuarios de la biblioteca la Hoja para conocer sus necesidades de información y participación comunitaria, de manera que se puedan establecer oportunidades de mejora para los servicios existentes o en su defecto crear nuevas líneas de atención.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Con ocasión de la siguiente encuesta de percepción me permito autorizar de manera previa, expresa e informada, al autor de esta encuesta y a la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, a realizar el tratamiento de mis datos personales para el fin propio de la encuesta, los cuales permanecerán en anonimato; y que serán incorporados anteriormente tal y como lo dispone el Art. 15 de la Constitución Política Nacional de Colombia, las Leyes estatutarias 1266 de 2008, la Ley estatutaria 1581 de 2012, y sus Decretos Reglamentarios, Decreto 1727 de 2009, Decreto 2952 de 2010, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014. Los datos personales y/o sensibles suministrados, que sean sujetos a tratamiento, serán utilizados con fines netamente académicos y en el marco de esta investigación. Manifiesto que la información suministrada es veraz, cierta, real, comprobable, y actualizada; y que el autor de esta encuesta y la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, me garantizan que podré ejercer mi derecho de acceso, rectificación y actualización relativo a este tratamiento, a través de los mecanismos previamente dispuestos por mandato legal.

Firma: _____

1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Nombre _____

Edad _____

Nivel de escolaridad:

Ninguno _____ Primaria _____ Secundaria _____

Pregrado _____ Postgrado _____

Procedencia:

Habitante de villa de Leyva _____ Visitante Local / Regional _____

Extranjero _____

Lugar de procedencia
(Ciudad/Departamento/País): _____

Ocupación actual

Estudiante _____ Trabajador _____ Estudiante y Trabajador _____

Desempleado _____ Pensionado _____

2. ¿Con qué frecuencia visita las sedes de la Biblioteca la Hoja?

Primera vez _____ 1 vez por semana _____ Varias veces por
semana _____ Mensualmente _____

3. ¿Conoce usted las sedes de la Biblioteca en Villa de Leyva y en municipios vecinos?

SI _____ NO _____

4. ¿Cuántas sedes de la Biblioteca la Hoja ha visitado?

1 _____ Entre 2 y 5 _____ Entre 5 y 10 _____ Más de 10 _____

5. Su motivación para visitar la Biblioteca la Hoja corresponde a:

Conocer la biblioteca_____ Buscar un libro_____

Estudiar_____ Participar de las actividades _____ Pedir en
préstamo o devolución un libro_____

6. Cuando usted busca un libro, lo identifica en los estantes por:

Nombre_____ Autor_____ Tema_____ Color_____ Año_____

Idioma_____ Tamaño_____

7. ¿Tiene conocimiento del horario de atención de la Biblioteca la Hoja?

SI_____ NO_____

8. ¿Encuentra personal de apoyo cuando visita la Biblioteca la Hoja?

Nunca_____ Algunas veces_____ Siempre_____

9. ¿El personal que administra las sedes, le presta algún tipo de orientación frente al uso de la Biblioteca?

Nunca_____ Algunas veces_____ Siempre_____

10. ¿Cuál de los siguientes servicios de la Biblioteca la Hoja usa?

Préstamo de libros_____ Buzón de los sueños_____ Tertulias _____

Talleres_____

11. Cuando visita la Biblioteca la Hoja, ¿encuentra las lecturas deseadas?

Nunca_____ Algunas veces_____ Siempre_____

12. ¿Cuándo no encuentra material requerido, el personal de la Biblioteca la Hoja le apoya en la búsqueda a través de las demás sedes?

Nunca_____ Algunas veces_____ Siempre_____

13. ¿Considera necesario que exista una persona que lo oriente en su búsqueda de libros y lecturas?

SI _____ NO _____

14. ¿Si su respuesta anterior fue afirmativa, en qué jornada le gustaría que existiera personal de apoyo?

Mañana _____ Tarde _____ Noche _____

15. Basados en su conocimiento, considera que la colección de libros de la Biblioteca la Hoja es:

Insuficiente _____ Aceptable _____ Completa _____ Muy completa _____

16. ¿De las siguientes opciones, cuál considera que requiere una atención inmediata?

Contar con una sede propia _____ Mejorar la colección _____

Definir servicios adicionales _____ Abrir nuevas sedes _____

17. ¿Cuáles de los siguientes servicios le gustaría tener en la Biblioteca la Hoja?

Búsqueda de libros _____ Espacios de trabajo _____ Formación en cursos/talleres especializados _____

Búsqueda de autores sobresalientes _____

18. De los siguientes materiales, ¿cuáles le gustaría que estuviesen en la sedes de la Biblioteca la Hoja?

Revistas _____ Comics/Historietas _____ Periódico _____ Cuentos infantiles _____ Títeres _____ Disfraces _____ Fotografías _____

Música _____ Películas _____ Otro _____ Cuál _____

19. De acuerdo con la respuesta anterior, ¿Estaría usted dispuesto a donar alguno(s) de los materiales listados?

SI _____ NO _____

Gracias por su colaboración

ANEXO 2
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ENCUESTA A VOLUNTARIOS DE LA BIBLIOTECA LA HOJA

OBJETIVO: Identificar a los voluntarios de la biblioteca la Hoja para conocer sus percepciones frente a la operación y servicios prestados, bajo el propósito de perfilar nuevos miembros.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Con ocasión de la siguiente encuesta de percepción me permito autorizar de manera previa, expresa e informada, al autor de esta encuesta y a la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, a realizar el tratamiento de mis datos personales para el fin propio de la encuesta, los cuales permanecerán en anonimato; y que serán incorporados anteriormente tal y como lo dispone el Art. 15 de la Constitución Política Nacional de Colombia, las Leyes estatutarias 1266 de 2008, la Ley estatutaria 1581 de 2012, y sus Decretos Reglamentarios, Decreto 1727 de 2009, Decreto 2952 de 2010, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014. Los datos personales y/o sensibles suministrados, que sean sujetos a tratamiento, serán utilizados con fines netamente académicos y en el marco de esta investigación. Manifiesto que la información suministrada es veraz, cierta, real, comprobable, y actualizada; y que el autor de esta encuesta y la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, me garantizan que podré ejercer mi derecho de acceso, rectificación y actualización relativo a este tratamiento, a través de los mecanismos previamente dispuestos por mandato legal.

Firma: _____

1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Nombre _____

Edad _____

Nivel de escolaridad:

Ninguno _____ Primaria _____ Secundaria _____

Pregrado _____ Postgrado _____

Hace cuánto vive en Villa de Leyva:

Menos de 1 año _____ Entre 1 año y 3 años _____ Entre 3 y 5

años _____ Más de 5 años _____

Ocupación actual

Estudiante _____ Trabajador _____ Estudiante y Trabajador _____

Desempleado _____ Pensionado _____

2. ¿En cuál de las sedes de la Biblioteca la Hoja, usted es voluntario? (Especifique nombre y Dirección)

3. ¿Hace cuánto es voluntario de la Hoja?

Menos de 1 año _____ 1 año _____ Entre 2 y 3 años _____ más de tres

años _____

4. ¿Cuál de los siguientes factores, motivó su participación como voluntario de la Hoja?

Crear lazos con la comunidad _____ Promover la cultura _____ Conocer personas _____ Generar espacios de participación _____ Atender una población vulnerable _____ Desarrollar sensibilidad social _____ Ocupar el tiempo libre _____ Otro _____

¿Cuál? _____

5. ¿Cuántas horas de voluntariado (a la semana), le suministra a la Biblioteca la Hoja?

1 hora _____ 2 horas _____ 4 horas _____ 8 horas _____ 12 horas _____ 24 horas _____ Más de 1 día a la semana _____

6. ¿Cuándo visita la sede asignada, cuáles son las actividades que desarrolla?

Organización de la colección _____ Atención de usuarios _____

Lectura _____

Otro _____ Cuál _____

7. ¿Conoce usted el tamaño de la colección que administra en la actualidad?

SI _____ NO _____

8. Sabe usted cuantos usuarios visitan la sede que administra?

SI _____ NO _____

9. Gestiona estadísticas sobre el volumen de préstamo de la colección?

SI _____ NO _____

10. ¿Supervisa usted el préstamo y devolución de los libros?

SI _____ NO _____

Cuál _____

11. De las siguientes características, ¿cuáles considera que se requieren para ser voluntario de la Biblioteca la Hoja?

Experiencia laboral _____ Amor por los libros _____ Disposición de servicio _____ Tiempo libre _____ Expresión oral y escrita _____

Iniciativa _____ Otra _____ Cuál o

cuáles? _____

12. De las siguientes opciones, ¿cuáles considera necesarias para mejorar los servicios prestados en la Biblioteca la Hoja?

Procesos de formación y/o capacitación _____ Inclusión de Tecnología _____

Actividades de integración _____ Mayor número de voluntarios _____

Otro _____ Cuál o cuáles? _____

13. Dentro de sus actividades como voluntario de la Biblioteca la Hoja, ¿estaría dispuesto a dedicar más horas de atención a la semana?

SI _____ NO _____

¿Por qué? _____

14. ¿Estaría dispuesto a destinar parte de sus recursos, de manera periódica, para financiar la operación, mejora y perdurabilidad de la Biblioteca la Hoja?

SI _____ NO _____

15. Dentro de su labor como voluntario, que iniciativas o proyectos tiene para mejorar la operación de la Biblioteca la Hoja

16. Bajo el modelo de operación actual de la Biblioteca, ¿qué aspectos considera que deben mejorarse o adaptarse?

17. ¿Utiliza algún mecanismo de difusión para promover la Biblioteca la Hoja dentro de la comunidad de Villa de Leyva?

SI _____ NO _____

18. De los siguientes mecanismos, ¿cuál considera que debe implementarse para difundir la operación de la Biblioteca la Hoja?

Página Web _____ Blog _____ Redes sociales _____ Volantes _____

Radio _____ Periódico local _____ Otro _____

Cuál _____

Gracias por su colaboración

ANEXO 3
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
DEPARTAMENTO CIENCIA DE LA INFORMACIÓN
ENCUESTA A GESTOR DE LA BIBLIOTECA LA HOJA

OBJETIVO: Conocer el modelo de operación de la Biblioteca la Hoja, para determinar los aspectos administrativos y operativos que deben priorizarse para garantizar la perdurabilidad y sostenibilidad del proyecto.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Con ocasión de la siguiente encuesta de percepción me permito autorizar de manera previa, expresa e informada, al autor de esta encuesta y a la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, a realizar el tratamiento de mis datos personales para el fin propio de la encuesta, los cuales permanecerán en anonimato; y que serán incorporados anteriormente tal y como lo dispone el Art. 15 de la Constitución Política Nacional de Colombia, las Leyes estatutarias 1266 de 2008, la Ley estatutaria 1581 de 2012, y sus Decretos Reglamentarios, Decreto 1727 de 2009, Decreto 2952 de 2010, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014. Los datos personales y/o sensibles suministrados, que sean sujetos a tratamiento, serán utilizados con fines netamente académicos y en el marco de esta investigación. Manifiesto que la información suministrada es veraz, cierta, real, comprobable, y actualizada; y que el autor de esta encuesta y la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, me garantizan que podré ejercer mi derecho de acceso, rectificación y actualización relativo a este tratamiento, a través de los mecanismos previamente dispuestos por mandato legal.

Firma: _____

1. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Nombre_____

Edad_____

Nivel de escolaridad:

Ninguno_____ Primaria_____ Secundaria_____

Pregrado_____ Postgrado_____

Hace cuánto vive en Villa de Leyva:

Menos de 1 año_____ Entre 1 año y 3 años_____ Entre 3 y 5

años_____ Más de 5 años_____

Ocupación actual

Estudiante_____ Trabajador_____ Estudiante y Trabajador_____

Desempleado_____ Pensionado_____

2. ¿Hace cuánto tiempo se creó la Biblioteca la Hoja?

3. ¿Cómo nace la Biblioteca la hoja (Factores determinantes, quién)?

4. ¿Cómo se conformó la colección de la Biblioteca? (Con cuántos libros se empezó)

5. ¿Cuál es el tamaño de la colección de la Biblioteca en la actualidad?

6. ¿Qué material conforma la colección de la Biblioteca?

Libros_____ Enciclopedias_____ Revistas_____ Cuentos_____

Música_____ Películas

Periódicos_____ Otros_____

Cuáles_____

7. ¿Cómo se desarrolla la clasificación del material que se encuentra en la Biblioteca?

8. ¿Cómo opera físicamente la Biblioteca?

9. ¿Cuántas sedes tiene la Biblioteca, incluyendo municipios vecinos?

10. ¿Cómo se financia la operación de la Biblioteca?

11. ¿Cuántos voluntarios tiene la Biblioteca en la actualidad?

12. ¿Qué servicios presta la Biblioteca en la actualidad?

13. ¿Cuántos usuarios atiende en promedio la Biblioteca?

14. ¿Cuánto tiempo a la semana dedica a la administración de la Biblioteca?

15. ¿Qué mecanismos de difusión utiliza para dar a conocer la Biblioteca?

16. ¿Se ha considerado la creación de alianzas con entidades, tanto públicas como privadas, para financiar la operación de la Biblioteca?

17. ¿Qué planes tiene para proyectar la operación y continuidad de la Hoja?

18. ¿Qué iniciativas existen para impulsar la vinculación de nuevos voluntarios?

19. ¿Se ha considerado la creación de manuales, políticas o reglamentos para garantizar la operación de la Biblioteca?

20. ¿Se ha considerado la inclusión de Tecnología como parte de la administración de la Biblioteca?

21. ¿Sí la Biblioteca se disolviera, ha considerado cuál sería el destino de la colección?

22. ¿Qué vínculos tienen con la Biblioteca municipal?

23. ¿Cómo visualiza la Biblioteca en 5 años?

Gracias por su colaboración