

	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 1 de 13

1. OBJETIVO

Entregar orientaciones para el relacionamiento con el ciudadano y demás grupos de interés, en espacios bibliotecarios.

2. ALCANCE

El instructivo debe ser aplicado en las actividades de evaluación y fortalecimiento de la línea de colecciones pertenecientes al programa BiblioRed.

3. RESPONSABLE

- Equipo misional de la línea “Comunidad y territorio” de la Dirección de Lectura y Bibliotecas
- Coordinadores o Directores de bibliotecas.
- Equipo de profesionales y auxiliares de servicios en Espacios bibliotecarios (Bibliotecas públicas, Biblioestaciones, PPP, Biblomóvil)

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 DEFINICIONES

Caja de Herramientas: Conjunto de documentos técnicos y conceptuales que incluyen instructivos, formatos, recomendaciones, listados de materiales, explicaciones logísticas y otros aspectos, que permiten llevar a cabo las actividades que se describen de forma general en el presente documento. Se encuentra a cargo de la Línea de participación o gestión territorial, dentro del programa BiblioRed.

Espacio Bibliotecario: Los espacios bibliotecarios comprenden las diferentes infraestructuras a cargo de la Dirección de lectura y bibliotecas, donde se prestan los servicios a los usuarios. Esto es: Bibliotecas públicas, Paraderos Paralibros Paraparcos PPP, Biblioestaciones de Transmilenio y el Biblomóvil.

PPP Paraderos Paralibros Paraparcos: Pequeñas bibliotecas públicas en forma de la letra P que se encuentran ubicados en diferentes parques de la ciudad. Prestan servicios de afiliación, préstamo en sitio y préstamo a domicilio.

Biblioestaciones de Transmilenio: Pequeñas bibliotecas ubicadas en portales y estaciones del sistema de transporte Transmilenio. Presta servicios de afiliación y préstamo tanto en sitio como a domicilio.

4.2 GENERALIDADES

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido para las entidades distritales, se encuentra una política específica que plantea la necesidad de incorporar la participación ciudadana en la gestión de las entidades.

Esto se soporta en premisas superiores que nos llevan incluso en la Constitución política de Colombia, donde se han generado innumerables modificaciones a la forma como se deberían concebir los derechos y los mecanismos o las rutas de acción para la implementación y el acceso a los mismos. Desde los primeros artículos, la carta decreta al país como una república democrática y participativa y delega al Estado la *responsabilidad de garantizar los principios, los deberes y los derechos mencionados en ésta, dentro de los que se encuentra el ejercicio de la participación ciudadana*. Lo anterior representa un reto, en tanto se debe asegurar que, en todos los espacios de la vida social, cada ciudadano tenga las mismas oportunidades de ejercer este derecho.

Constantemente se trabaja en el diseño de los mecanismos de participación directa, que buscan principalmente vincular al ciudadano a los procesos de diseño, funcionamiento y evaluación de las instituciones públicas. Para responder a esto, se han desarrollado herramientas como: la iniciativa popular, el referendo, la consulta popular, el plebiscito y otras que, sumadas a los procesos como la rendición de cuentas, establecen los mecanismos regulados desde el Estado para el ejercicio pleno del derecho a la participación.

	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 2 de 13

Como parte de los procesos misionales de la Secretaría Distrital de Cultura, la Dirección de Lectura y Bibliotecas estableció en los últimos años de operación una serie de estrategias para la participación de la ciudadanía en las bibliotecas públicas y de caracterización de los usuarios, llevadas a cabo a través del programa BiblioRed. Busca garantizar que las personas participen de manera activa en las bibliotecas públicas, contribuyendo a generar una relación recíproca en la que los ciudadanos están dispuestos a compartir sus intereses, necesidades y expectativas y las bibliotecas a tener en cuenta estos hallazgos para mejorar sus servicios y programas. De esta manera, se avanza en la efectiva concepción de las bibliotecas como espacios para la comunidad.

Estas estrategias de participación son: la cartografía social, los grupos focales y la evaluación consultiva. A través de estos tres mecanismos se ha venido fortaleciendo lazos entre los equipos de las bibliotecas y la comunidad participante. Se facilita la construcción colectiva de una mirada territorial como punto de partida para la transformación de los procesos en las bibliotecas. Además, se encuentran herramientas para la caracterización de usuarios, como la encuesta de caracterización, las entrevistas guiadas y la observación participante.

Estos instrumentos contribuyen a que las bibliotecas tengan un mayor conocimiento de sus usuarios y, en ese sentido, puedan proyectar de una manera más cercana a ellos todas sus acciones. Durante desde el año 2018 también se puso en marcha el programa de *Grupos de Amigos de las Bibliotecas - GAB*, con lineamientos claros que logran articularse a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, garantizando que las personas que quieren participar en la biblioteca puedan acceder a espacios y a estrategias de trabajo colaborativo. Los integrantes de los GAB son personas voluntarias que aportan su trabajo para realizar procesos de lectura con otros usuarios, difusión, gestión en los territorios, entre otros. Los GAB son una excelente manera de que la comunidad se apropie realmente de las bibliotecas.

La presente guía se construye a partir de lo estipulado en los lineamientos estratégicos para la operación de la Red de bibliotecas y especialmente lo que se refiere al proceso transversal Comunidad y territorio. Este proceso está en manos de los coordinadores de bibliotecas quienes deben garantizar que las bibliotecas y los espacios no convencionales de lectura (ENCL) que están bajo su campo de acción, dialoguen y fortalezcan vínculos con los territorios y las comunidades.

El proceso integra las acciones de Territorialización y Participación, a través de las cuales las personas del entorno tendrán la posibilidad de apropiarse de los espacios, servicios y programas que ofrece BiblioRed, pero, además participar en el diseño de una oferta que responda claramente a sus necesidades e intereses. Lo anterior se logra con un trabajo de doble vía: las bibliotecas y los ENCL deben salir de su lugar físico para sumergirse en las comunidades y hacer parte de todos sus escenarios de intercambio y participación y, a la vez, deben abrir sus puertas de tal manera que todos los sectores se sientan acogidos y representados no sólo en sus instalaciones sino también en sus colecciones, servicios y programas.

Desde la *Territorialización* se busca principalmente el fortalecimiento de las redes locales de trabajo en torno a la lectura y la escritura, partiendo de los espacios bibliotecarios como ejes articuladores. De igual forma se concentra en la detección y vinculación de otros actores territoriales, entidades públicas, comunitarias o privadas y agentes o colectivos que atienden las zonas rurales de la ciudad.

Por su parte la *Participación* brinda estrategias de agenciamiento comunitario a través de las cuales las comunidades se apropian de los espacios, servicios y programas que ofrece BiblioRed, tales como los grupos de amigos de las bibliotecas -GAB- y proyectos bibliotecarios que se configuren como espacios de discusión y construcción colectiva, orientados a la evaluación y reconocimiento de prácticas en torno a la cultura escrita impulsadas por quienes conforman la comunidad bibliotecaria.

A través de los diferentes contratos de concesión realizados para la operación de las bibliotecas públicas, se ha llegado a construir una Caja de herramientas, que aporta una serie de instrumentos de caracterización de usuarios y de participación ciudadana, con las respectivas justificaciones, metodologías, muestras y recomendaciones respecto de las futuras aplicaciones que debían darse a estos instrumentos en la Red.

En desarrollo de la política de participación ciudadana en la gestión pública, esta guía busca establecer un lineamiento general para conocer a los usuarios de BiblioRed, sus percepciones, intereses y necesidades, relacionados con las bibliotecas públicas, de manera que puedan tenerse en cuenta estos hallazgos en la planeación y puesta en marcha de los diferentes servicios y programas en los espacios bibliotecarios de la Red.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 3 de 13

A continuación, se describen de forma general cada uno de los instrumentos mencionados, a fin de consolidar información que enriquezca el proceso de diseño y planeación de los planes operativos de cada espacio bibliotecario, al contemplar las características propias de cada territorio donde se encuentran ubicados, así como de las personas que los habitan (necesidades, deseos, intereses).

4.3 CARTOGRAFÍA SOCIAL

El mapeo o cartografía social es una metodología participativa y colaborativa de investigación que invita a la reflexión, organización y acción alrededor de un espacio físico y social específico (Vélez Torres, Rátiva Gaona, & Valera Corredor, 2012) facilitando así la construcción colectiva de una mirada territorial como punto de partida para la transformación de las situaciones identificadas.

Como metodología, la cartografía social, tiene su fundamento conceptual en la Investigación Acción Participativa porque (Andrade M & Santamaría):

1. La comunidad es partícipe de la investigación aporta sus experiencias al tiempo que se nutre de las de los demás.
2. Se evidencia la acción partiendo del hecho que el ejercicio radica en conocer la realidad de un territorio para transformarla, actuando con ese conocimiento y no solo investigando por investigar.
3. Es participativa toda vez que se entiende como un proceso permanente de construcción social de conocimientos, experiencias y propuestas de transformación para el desarrollo.

La aplicación de esta metodología tiene los siguientes objetivos:

1. Realizar un mapa social del territorio a partir de un ejercicio colectivo en el que los participantes plasman sus sentimientos y emociones respecto a su vivencia en el territorio.
2. Realizar un diagnóstico participativo del territorio, para proponer acciones de transformación cultural que permitan solucionar los problemas identificados.
3. Generar un proceso permanente de construcción social de conocimientos, experiencias y propuestas de transformación para el desarrollo de servicios y programas de los espacios bibliotecarios

En la caja de herramientas al interior del programa BiblioRed, se encuentra la metodología a seguir, así como el formato de sistematización de la cartografía.

4.3.1 Antes de la sesión

1. Contactar agrupaciones, espacios culturales, movimientos sociales, colectivos de trabajo comunitario, representante de instituciones, usuarios habituales del espacio bibliotecario, miembros del Grupo de Amigos de la Biblioteca, (es ideal que se logre contactar personas que fueron entrevistadas durante la Encuesta de Caracterización de Usuarios y fue identificada como no usuario de la biblioteca, conocer su opinión nutriría el ejercicio, se espera contar con la participación de al menos 16 personas). Durante este contacto es ideal mencionar el ejercicio a realizar, qué se espera lograr con el taller y cuáles son las temáticas generales que se abordarán. Este contacto debe comenzar a realizarse con no menos de 15 días de anticipación a la sesión, contáctese telefónicamente, envíe correos electrónicos de recordatorio, etc.
2. Preparar los materiales necesarios para la sesión: Pliegos de papel bond o periódico, marcadores grandes, marcadores pequeños, tijeras, hojas de color, lápices, esferos, barra de pegante, cinta y cualquier otro implemento considere va a enriquecer el desarrollo de la actividad.
3. La sesión deberá desarrollarse en un espacio en donde los participantes puedan trabajar cómodamente, por lo que lo ideal es que sea un espacio amplio (en la medida de las posibilidades) con mesas, sillas y proyector.

4.3.2 Durante la sesión - Presentación (Tiempo máx. 20 minutos)

1. Inicia la sesión con una breve presentación, mencionando nombre, cargo dentro del espacio y tiempo de trabajo en la Red. Agradecer a los usuarios por participar en la actividad.
2. Informar el objetivo general de esta actividad es identificar las relaciones e interacciones de la biblioteca con el territorio y su comunidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 4 de 13

3. Se pide a los usuarios que se presenten informando el nombre, si representa a alguna organización y su cargo allí, su edad y el trabajo que realiza en la comunidad.
4. Por último, dividir los participantes en dos grupos de aproximadamente 8 personas, lo ideal es hacerlo de la forma más aleatoria posible. Pueden usarse dinámicas de trabajo con grupos o sencillamente solicitar que se numeren 1,2,1,2 hasta terminar con todos los usuarios y hacer un grupo con los uno y otro con los dos.

4.3.3 Desarrollo (Tiempo máx. 90 minutos)

1. Una vez divididos se solicita que se reúnan alrededor de una de las mesas dispuestas para el trabajo que van a realizar y:
 - Entregar impresas las preguntas orientadoras a cada equipo.
 - Solicitar que en cada uno de los mapas pongan las convenciones que utilizaron con su respectiva explicación.
 - Indicar qué es importante el trabajo de todas las personas que están en la mesa, porque cada uno tiene una visión diferente que puede enriquecer el ejercicio.
 - Permita que las personas lean las instrucciones y que el ejercicio se desarrolle en cada uno de los equipos de trabajo
 - Es importante durante el trabajo visitar los equipos, resolver dudas y observar el proceso de construcción colectiva que están realizando. Importante resolver las dudas para todo el público y no solo para quien hace la pregunta. Es recomendable que el moderador o alguien del equipo vaya controlando el tiempo de ejecución de la actividad proyectando las preguntas por grupos y cambiando las mismas cada 20 minutos aproximadamente. (4 preguntas cada 20 minutos para completar la primera hora de trabajo)
2. Una vez hayan finalizado la construcción del mapa conforme a las preguntas orientadoras, se pide a cada uno de los grupos que socialicen su mapa, para realizarlo lo mejor es que todo el público se acerque a la mesa de quien va a exponer. Indicar reglas claras antes de comenzar (ej.: que cuentan con 10 minutos para realizar su presentación). Es ideal que de estas explicaciones se realice una grabación en video que quedará como soporte del ejercicio y servirá para posteriores análisis.

4.3.4 Cierre de la sesión

Importante agradecer a los usuarios haber participado en la sesión, informar la importancia de haberlos escuchado y comentar que es una de las estrategias que BiblioRed ha implementado para poder acercarse más a los usuarios de los espacios bibliotecarios públicos de la ciudad para construir colectivamente más y mejores ofertas culturales.

Tomar el registro de la asistencia.

4.3.5 Después de la sesión

Es necesario generar un informe de la experiencia, el cual debe contener tres partes fundamentales: contexto que para este caso será la referencia del día, hora y detalle de los participantes y otra información que se considere necesaria para enmarcar el informe, descripción de los principales hallazgos; podría facilitar la redacción de este apartado valerse de las preguntas que fueron realizadas durante la sesión para la construcción del mapa, y por último el cierre donde se espera encontrar opiniones y consideraciones a los hallazgos.

Como anexos del informe deberán entregarse:

1. El o los videos de socialización del mapeo colectivo
2. Las fotografías tomadas durante la sesión
3. El formato de asistencia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES</p>	<p>CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS</p>	<p>FECHA: 28-01-2021</p>
		<p>página 5 de 13</p>

4.4 EVALUACIONES CONSULTIVAS

Esta es una herramienta que permite a la ciudadanía y a los equipos de las bibliotecas reflexionar sobre las acciones realizadas en el pasado y tomar decisiones sobre el futuro.

Es una estrategia que le da a la ciudadanía la posibilidad de expresarse y dialogar para construir mejores procesos en las bibliotecas públicas, a través de pequeñas sesiones de trabajo en grupo, con la comunidad y demás actores interesados en las zonas de influencia de los espacios bibliotecarios.

Al finalizar las sesiones, se espera haber respondido a los siguientes objetivos:

- Identificar la percepción que los usuarios tienen de los espacios de BiblioRed como ejes articuladores del sector cultural, en la vida personal de los participantes y su territorio.
- Garantizar a la ciudadanía, el acceso claro y veraz a la información sobre la gestión de BiblioRed, de manera periódica y permanente.
- Identificar junto con la población participante las oportunidades de mejora, los intereses y las necesidades de los ciudadanos, con miras en los procesos de planeación estratégica de BiblioRed.

Al interior del programa BiblioRed, se cuenta con una caja de herramientas, donde los equipos de los espacios bibliotecarios pueden encontrar los lineamientos precisos para implementar las distintas metodologías.

Dentro de estos lineamientos se encuentran:

- *Proceso de convocatoria y divulgación:* se establecen parámetros mínimos de selección de los participantes (miembros de la comunidad, con al menos un representante de los principales grupos etarios, de población en condición de discapacidad, de grupos étnicos o subculturas urbanas, de la comunidad LGBTI; organizaciones comunitarias; instituciones del sector cultural; organismos de control interno y externo).
- *Aspectos organizativos y logísticos.* Espacio de realización, materiales y equipos.
- *Desarrollo de las sesiones* (etapas, información que se comparte, preguntas guías).
- *Sistematización* (análisis de principales hallazgos y recomendaciones de los participantes para su respectiva biblioteca, en relación con las acciones de mejora que pueden ser tenidas en cuenta en los servicios y programas).

4.4.1 Generalidades para la aplicación de evaluaciones consultivas en Bibliotecas Públicas

Antes de la sesión

En el marco de la preparación de la evaluación consultiva, cada biblioteca pública en cabeza de su coordinador realizará las siguientes actividades:

a. Preparación del informe

El informe de gestión debe apuntar a responder al segundo objetivo planteado anteriormente, para prepararlo, los insumos propuestos son:

- Encuesta de Caracterización de Usuarios – ECU. La cual deberá ser analizada por biblioteca pública para extraer los resultados más relevantes de la misma. De manera general se propone presentar los datos demográficos (edad, sexo, ocupación principal, grado de escolaridad, etc.), las variables restantes precisan un análisis previo para identificar, a la luz de la particularidad de la comunidad, los datos relevantes que complementen esta presentación.
- Logros y avances de la biblioteca pública. Esta información debe responder a las actividades significativas desarrolladas durante el periodo de evaluación (año, semestre o periodo de contrato) tales como: procesos de articulación, eventos o estrategias que representan un valor agregado a la gestión de la biblioteca.
- Principales indicadores de gestión. Aquellos reportados en los diferentes informes de gestión entregados a la Gerencia operativa del programa BiblioRed, para lo cual el Profesional Líder proporcionará la información pertinente a presentar, previa solicitud de esta por parte del coordinador de biblioteca.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 6 de 13

Es necesario que cada biblioteca pública prepare una presentación que contenga la información analizada y priorizada conforme a las necesidades, los intereses y las particularidades de cada una. Para ello, se utilizará el formato de la plantilla institucional, siguiendo las recomendaciones de los insumos propuestos sin un libreto general u otras recomendaciones más que los indicadores o datos mencionados anteriormente.

b. Identificación de actores sociales

Si bien es cierto que cualquier proceso de rendición de cuentas es un ejercicio abierto a todos los ciudadanos o instituciones interesadas, el carácter de evaluación consultiva precisa poder contar con el concierto de actores sociales que no solo estén interesados en la presentación de información, sino que también, a partir de su experiencia, puedan opinar para construir principios orientadores para los ejercicios de planeación.

Por esta razón, es indispensable que la biblioteca identifique los actores claves para la evaluación consultiva teniendo en cuenta que el grupo de participantes, deben tener una multiplicidad de características y desde ningún punto de vista podrán ser grupos homogéneos como estudiantes de una misma institución, un colectivo de adultos mayores o similares.

Estos son los parámetros mínimos que deben seguirse para la selección de los participantes en el ejercicio:

Grupo de Interés	Detalle
Miembros de la comunidad, seleccionados entre los visitantes y usuarios habituales de la biblioteca pública, teniendo en cuenta referentes como: -El registro de asistencia a los programas de la biblioteca. -El registro de préstamo externo de libros.	Al menos un representante de: -Los principales grupos etarios: niños, niñas, adolescentes y jóvenes, adultos, adultos mayores. -La población en condición de discapacidad. -Grupos étnicos o subculturas urbanas (según aplique). -Un representante de la comunidad LGBTI
Representación de organizaciones comunitaria	Colectivos o asociaciones que estén articuladas con la biblioteca pública, se espera contar con los dos más vinculados. Si la biblioteca cuenta con el Grupo de Amigos de la Biblioteca estructurado, uno de estos cupos debe ser para uno de sus integrantes.
Participación de instituciones del sector cultural	Dos principales instituciones de orden local con interés en la gestión de la biblioteca pública.
Miembros del equipo de la biblioteca	En el caso de las bibliotecas mayores, al menos dos representantes del equipo de funcionarios con diferentes roles, que desarrollan actividades directas con la población usuaria. Para las bibliotecas locales o de barrio, un representante de los funcionarios, en ambos casos, diferente al coordinador de la biblioteca pública
Organismos de control interno y externo	Al menos un representante del equipo supervisor de la SCRD. Al menos un representante del equipo de nivel central (líderes o profesionales de línea).

c. Programación de la Sesión de trabajo

Se adelanta la elaboración de agenda y selección de fecha según el espacio y características del público seleccionado.

d. Convocatoria y divulgación

El proceso de convocatoria y divulgación debe realizarse mínimo con dos semanas de anticipación a la fecha programada para el desarrollo de la sesión.

Posterior al ejercicio de identificación de actores interesados, la biblioteca debe propiciar el contacto con los participantes seleccionados, para hacer la respectiva invitación personalizada. En ella se debe mencionar el objetivo del ejercicio e informarles: la fecha, la hora, el lugar del encuentro y el tiempo estimado de la sesión de trabajo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 7 de 13

Por último y a manera de recordatorio, es importante que se realice una llamada telefónica a cada invitado, dos días antes de la fecha estipulada para la sesión.

e. Logística

El espacio de trabajo deberá ser una sala con capacidad para 25 participantes como mínimo, que permita el cambio de actividades para cada momento de la sesión, por lo cual, es importante evitar espacios como los auditorios u otros que no permitan la libre distribución de sillas y mesas. Dicho espacio debe contar con los equipos necesarios para la proyección de la información y dependiendo de la infraestructura de la biblioteca pública, pueden ser: computador portátil y televisor con cable para la conexión o en su defecto, video proyector y pantalla. De conformidad con los protocolos de bioseguridad establecidos en la ciudad, se deberá coordinar preferir espacios con buen espacio y ventilación, la presencia de elementos de protección, desinfección y si aplica, toma de temperatura.

Se debe realizar la solicitud de los refrigerios a la instancia que corresponda, con por lo menos una semana de anticipación

Durante la sesión

La sesión debe llevarse a cabo en una jornada, con una duración total de tres horas, distribuidas de la siguiente manera:

MOMENTO	DURACIÓN
Registro y bienvenida	15 minutos
Primer momento: Presentación de la información	30 minutos
Segundo momento: Diálogo y solución de inquietudes	60 minutos
Refrigerio	15 minutos
Tercer momento: Identificación de necesidades e intereses	45 minutos
Agradecimiento y cierre	15 minutos
Tiempo total	3 horas

Anteriormente se debe haber informado a la ciudadanía, sobre el tiempo estimado de la sesión, para asegurar su permanencia y participación.

El detalle de las recomendaciones y orientaciones para el desarrollo de cada uno de los mencionados momentos se encuentra ampliamente descrito en el documento guía que aparece en la caja de herramientas al interior del programa BiblioRed.

Después de la sesión

Una vez finalice la sesión de trabajo se deberán realizar las siguientes actividades:

1. El relator designado deberá consolidar la información y completar la matriz de sistematización para entregarla al coordinador de la biblioteca.
2. Teniendo como insumo las matrices, la relatoría y demás registro de la sesión, el coordinador de biblioteca consolidará un breve informe sobre los principales hallazgos y resultados de este proceso de evaluación consultiva, el cual incluya las recomendaciones más relevantes de los participantes para su respectiva biblioteca, el cual deberá ser entregado un día después al área indicada por la Gerencia operativa del programa BiblioRed.

Desde el programa BiblioRed se consolidarán los informes de cada biblioteca pública con el propósito de realizar un balance general de la evaluación consultiva en BiblioRed.

	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	VERSIÓN: 01
		FECHA: 28-01-2021
		página 8 de 13

4.4.2 Generalidades para la aplicación de evaluaciones consultivas en espacios no convencionales de lectura (ENC) (PPP, Biblomóvil y Biblioestaciones)

Teniendo en cuenta los fines que se buscan con las evaluaciones consultivas y las particularidades de espacio y de público que se pueden encontrar en los espacios no convencionales de lectura, se han proyectado cuatro herramientas de recolección que permiten realizar el ejercicio, de una forma más sencilla y ajustado a la muestra que se seleccione como representativa para el ejercicio.

Cuestionario visualizado:

Señale con una X su evaluación de acuerdo a su experiencia en este espacio			
Los libros que encuentro			
Los materiales que encuentro			

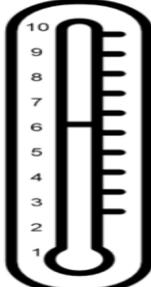
El objetivo de este ejercicio es Establecer la opinión de los participantes sobre una serie de temas relacionados con los servicios y procesos que ocurren en los espacios bibliotecarios. El cuestionario visualizado, al ser una herramienta con componentes gráficos es particularmente útil con participantes parcialmente alfabetizados o analfabetas, así como con la primera infancia e infancia. Con esta herramienta se pretende especialmente evaluar generalidades de las PPP o las Biblioestaciones sobre las colecciones, la atención del colaborador, los horarios o las actividades de los espacios, entre otras.

Termómetro:

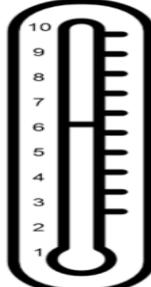
Los termómetros buscan establecer la percepción de los visitantes del ENC, a través de una escala numérica, acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos para los ENC. A través de la medicación del promotor, se espera que la comunidad participante establezca una valoración a partir de su experiencia en la PPP o la Biblioestación. Cada termómetro tiene una pregunta y estas responden a los objetivos relatados para los ENC como escenarios de acercamiento a la cultura escrita y el aprovechamiento del tiempo libre, tales como ¿Promueve la lectura? ¿Es un espacio de encuentro para las comunidades? Entre otras.

ESTE ESPACIO...

Pídele al promotor



¿Promueve la lectura?



¿Fortalece el acceso al libro?

Preguntas abiertas:

CONVERSERMOS

¿Qué podemos hacer mejor?

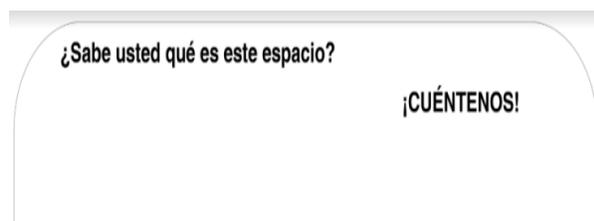
¿Qué me gustaría encontrar en este espacio?

Este ejercicio busca conocer, de forma exploratoria, la opinión de los usuarios sobre los espacios bibliotecarios, identificar las oportunidades de mejora y conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la vinculación en la comunidad de las PPP y las Biblioestaciones. Tiene preguntas como ¿Cómo le ha contribuido este espacio a la comunidad? o ¿Qué podemos hacer mejor?

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES</p>	<p>CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS</p>	<p>FECHA: 28-01-2021</p>
		<p>página 9 de 13</p>

Preguntas abiertas II:

La última herramienta busca recabar información sobre los imaginarios de los ciudadanos en cuanto a la utilidad o sencillamente lo que son los bibliotecarios, especialmente aquellos distintos a las bibliotecas públicas. Este instrumento está pensado para ejecutarse sin la mediación del promotor durante los tiempos en que los espacios se encuentren cerrados.



Por último y con el fin de obtener información sobre las personas que participan del diligenciamiento de estos ejercicios, la recolección de la información será completada con el registro de tres características sociodemográficas básicas: edad, sexo y ocupación.

4.5 ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

El número de encuestas a aplicar en cada espacio se encuentra definida en la Caja de herramientas existente al interior del programa BiblioRed.

Se deben tomar muestras tanto en Biblioestaciones como en los PPP. Se recomienda que en la selección de PPP se tenga presente el propósito de lograr representatividad en la mayoría de las localidades de la ciudad.

La encuesta de Caracterización de usuarios se enmarca en los siguientes objetivos:

1. Identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los usuarios que frecuentan los espacios de BiblioRed, con el fin de segmentar o perfilar a la población usuaria de la Red.
2. Identificar los hábitos de asistencia en cuanto a días, horarios y frecuencia de visita.
3. Identificar los gustos, preferencias e intereses que tiene la comunidad con relación a las bibliotecas públicas.
4. Profundizar un poco más sobre la percepción de los espacios de BiblioRed, así como la percepción con relación al servicio prestado en ellos.
5. Generar un acercamiento entre personas de la comunidad y los equipos de los espacios de BiblioRed.
6. Aportar al análisis contextual de los espacios de BiblioRed.
7. Reconocer los aportes de las personas a la construcción de conocimiento acerca de los espacios de BiblioRed y los territorios.

Recomendaciones Generales:

- La toma de encuestas en las Bibliotecas y Biblioestaciones se realizará conectándose al servicio de Wifi de ETB o interno de BiblioRed, mediante la URL publica que habilite la línea de tecnología de la Red. La información podrá completarse mediante las tabletas o computadores que cada espacio tiene disponibles.
- En las bibliotecas donde se tenga reporte de inconsistencias de conexión, los equipos podrán tomar las encuestas en formularios físicos y posteriormente realizar la digitación en la URL pública mencionada.
- En los PPP se tomarán las encuestas en físico. Desde el programa BiblioRed, se adelantará la coordinación necesaria para contar con personal el marco de este programa, que pueda encargarse de sistematizar y digitalizar.
- La encuesta no está diseñada para ser auto diligenciada por el usuario. Esto quiere decir que el auxiliar o persona encargada será quien haga las preguntas y complete la información en el formulario.
- Es importante que el encuestador realice las preguntas y lea las opciones de respuestas tal cual como están indicadas en el formulario y en el orden propuesto, con el fin de asegurar que ninguna opción de respuesta quede sin ser contestada. Las preguntas tienen recomendaciones puntuales, por lo que es importante leerlas antes de hacer la pregunta al usuario.
- En las preguntas donde se puede seleccionar más de una respuesta (el formulario lo indica), es importante que el encuestador no se quede con la primera repuesta dada por el entrevistado e insista para saber si hay más opciones antes de pasar a la siguiente pregunta.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p>PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES</p>	<p>CÓDIGO: IT-02-PR-TCU-10</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
	<p>INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS</p>	<p>FECHA: 28-01-2021</p>
		<p>página 10 de 13</p>

- Se debe profundizar y obtener respuestas claras de las preguntas que indagan por motivos, razones o beneficios. Es importante recordar a los funcionarios designados que respuestas como “porque me gusta más” o “porque me parece buena” no son suficientes para un posterior análisis. Se espera que quien esté levantando la información ahonde un poco más y realice contra preguntas como: ¿Por qué le gusta más?, ¿qué le parece bueno de la biblioteca?
- Todas las preguntas deben tener respuestas, el sistema lo solicitará. Sin embargo, hay dos preguntas que por su contenido es posible que algunos usuarios se nieguen a contestar. Las preguntas que los usuarios pueden abstenerse de contestar son: 8) Rasgos físicos o culturales y 9) Grupos sociales. En tal caso, el encuestador deberá seleccionar la casilla de otro e indicar que “la persona prefiere no contestar” en el cuadro de texto que se habilitará.
- Luego de diligenciar todas las preguntas no olvidar Guardar la encuesta.
- El proceso de caracterización implica poder registrar el comportamiento de la población entre los 6 y los 17 años, para lo cual, es necesario diligenciar, junto con el padre o acudiente de los menores de 13 años, un consentimiento informado en físico.
- Durante el proceso de recolección, los encuestadores deberán diligenciar EN PRESENCIA del padre y/o acudiente del menor de edad el formato, asegurándose de que el adulto lo lea y declare su aceptación a través de la firma de este. Una vez finalizada la recolección, los formatos deben ser enviados a nivel central de BiblioRed.

Generalidades

Llevar a cabo la entrevista en tres momentos:

1. Presentación: Este momento es muy importante, pues permitirá establecer el perfil del entrevistado. Esto es indispensable para el resto de la entrevista, pues esas características determinan gran parte de las respuestas ofrecidas.
2. Diálogo: Se realizará a través de una guía de preguntas orientadoras, incluidas en el instrumento de encuesta. El moderador, su actitud y su capacidad de analizar al entrevistado, hacen que el ejercicio sea en sí mismo enriquecedor. De ser necesario, es posible profundizar o complementar la guía de preguntas conforme se vaya desarrollando la charla.
3. Cierre: El moderador agradecerá al usuario haber aceptado la invitación, teniendo en cuenta que ésta es una de las estrategias que BiblioRed implementa para acercarse más a los usuarios de los espacios bibliotecarios.

Es necesario generar un informe de la experiencia, que debe contener tres partes fundamentales:

1. Contexto: Referencia del día, hora, detalle de los participantes y otra información que se considere necesaria para enmarcar el informe.
2. Descripción de los principales hallazgos: Para facilitar la redacción de este apartado puede valerse de las preguntas que fueron realizadas durante la sesión.
3. Conclusiones: Exposición de las opiniones y consideraciones a los hallazgos.

4.6 GRUPO DE AMIGOS DE LAS BIBLIOTECAS (GAB)

Este instrumento de interacción con el público es relativamente nuevo dentro del programa BiblioRed y pretende adelantar los siguientes objetivos:

1. Garantizar la satisfacción de las necesidades de lectura, escritura, conocimiento e intercambio cultural que tiene la población bogotana.
2. Promover la realización de actividades que acerquen la comunidad a la biblioteca pública, para convertir a ésta en un factor dinámico de su desarrollo.
3. Apoyar el desarrollo de la programación de la biblioteca pública en asocio con el personal bibliotecario.
4. Diseñar proyectos que den respuesta a necesidades puntuales de la biblioteca pública y de la comunidad en su zona de influencia.
5. Fortalecer los procesos de desarrollo comunitario.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 11 de 13

Todos estos instrumentos aportan a la comprensión acerca de las siguientes variables:

CLASE DE VARIABLE	VARIABLE	EXPLICACIÓN	HERRAMIENTA
GEOGRÁFICA	Ubicación	Se refiere a la locación donde reside el usuario, permite identificar a los usuarios de una misma localidad y la relación que tienen con este entorno. Su relevancia radica en que facilitará la lectura de los hábitos y prácticas cotidianas.	-ECU -Cartografía social
GEOGRÁFICA	Relación con el entorno	Se refiere a la asociación que cada usuario tiene de la oferta de servicios y prácticas de relacionamiento habituales dentro de un espacio determinado. Permitirá conocer la percepción	-Cartografía social
COMPORTAMENTAL	Niveles de uso	Busca identificar la frecuencia (días, horarios y habitualidad) del uso de las bibliotecas. Potencialmente ofrecería patrones que pueden favorecer los procesos programáticos de las bibliotecas.	-ECU
COMPORTAMENTAL	Estado de la afiliación	Permite identificar la permanencia de los usuarios recurrentes, cuantificar y comparar los procesos de renovación e inclusión de nuevos usuarios y establecer procesos de fidelización	-ECU
COMPORTAMENTAL	Uso de los servicios	Permite conocer los patrones de uso de las bibliotecas, las actividades más desarrolladas y los espacios más aprovechados, ayuda a cuantificar la misión de las bibliotecas y permite plantear procesos de mejora frente al uso de la oferta cultural de las bibliotecas.	-ECU-Entrevistas a profundidad
COMPORTAMENTAL	Calidad del servicio	Permite establecer grados de satisfacción frente a los servicios ofertados y plantear o proponer procesos de mejora en las bibliotecas.	-ECU- Evaluación Consultiva
DEMOGRÁFICA	Edad	Se refiere a la caracterización por rango de edades de la comunidad, es relevante porque permite hacer análisis de comportamientos encada rango de edad tratando de ubicar patrones, hábitos o prácticas típicas de cada generación	-ECU
DEMOGRÁFICA	Sexo	Es relevante en cuanto a la influencia que las diferencias de preferencias que cada sexo podría tener. Su análisis está asociado principalmente a los cruces entre variables principalmente intrínsecas y comportamentales.	-ECU

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 12 de 13

CLASE DE VARIABLE	VARIABLE	EXPLICACIÓN	HERRAMIENTA
DEMOGRÁFICA	Ocupación	Se refiere a la actividad principal que realizan los usuarios. Su relevancia radica en las posibles agrupaciones que pueden realizarse en cuanto a las necesidades emergentes propias del oficio que desarrollan y que son suplidas con los servicios de la biblioteca.	-ECU
DEMOGRÁFICA	Educación	Esta variable permite establecer relaciones que orienten las preferencias o necesidades de los diferentes niveles de educación que podrían generar oportunidades de atención para las bibliotecas.	-ECU
DEMOGRÁFICA	Vulnerabilidad-dad	Agrupar individuos con características que limitan su capacidad para realizar cierto tipo de prácticas. Permite garantizar el acceso equitativo de todos los usuarios interesados en el servicio que se presta.	-ECU
INTRÍNSECAS	Intereses	Es importante para identificar temas comunes de preferencia que faciliten la optimización de los servicios prestados por la biblioteca.	-ECU-Entrevistas a profundidad -Evaluación Consultiva
INTRÍNSECA	Bibliotecas que frecuenta	Permite establecer los lugares más frecuentados de la red y realizar asociaciones con los lugares de residencia así como los espacios donde posiblemente sean más encontrados los usuarios de la Red.	-ECU
INTRÍNSECA	Acceso a canales	Es importante ya que permite identificar los canales de comunicación a los que potencialmente tendría acceso el usuario.	-ECU
INTRÍNSECA	Uso de canales	Es importante para identificar las rutas de comunicación o de prestación de servicios efectivas para el contacto con los usuarios.	-ECU
INTRÍNSECA	Áreas de Interés	Es importante porque permite dar cuenta de las preferencias o necesidades de consulta de los usuarios.	-ECU
INTRÍNSECA	Conocimiento	Es importante ya que, a través de la identificación del grado de conocimiento de los servicios de la Red, esta variable permite identificar y orientar los esfuerzos que deben hacerse en la divulgación y promoción de las actividades y servicios que presta la biblioteca.	-ECU-Entrevistas a profundidad

	PROCESO TRANSFORMACIONES CULTURALES	CÓDIGO:IT-02-PR-TCU-10
		VERSIÓN: 01
	INSTRUCTIVO PARA EL RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO EN ESPACIOS BIBLIOTECARIOS	FECHA: 28-01-2021
		página 13 de 13

5. CONTROL DE CAMBIOS

No.	CAMBIOS REALIZADOS
N/A	Versión inicial radicada mediante Orfeo No. 20208000289833 Fecha 23/12/2020

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Javier Mauricio Rojas Forero	Nombre: Javier Mauricio Rojas Forero	Nombre: María Consuelo Gaitán Gaitán Henry Samuel Murraín Knudson
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Lectura y Biblioteca Director de Cultura Ciudadana
Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica