**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Servicios digitales de bibliotecas |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 210601020-01. Interpretar los servicios de la biblioteca de acuerdo con el tipo de biblioteca, y recursos disponibles.  210601020-02. Asistir las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta el objetivo y recursos de las bibliotecas. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF003 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Servicios e identificación de necesidades al usuario en biblioteca. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | En esta unidad el aprendiz conocerá al usuario, razón de ser de la biblioteca, así mismo la clasificación y tipos de usuarios y un conjunto de técnicas y herramientas como web 2.0 y alfabetización informacional en la gestión del servicio al cliente, para encaminarse a la satisfacción de las necesidades que se demandan en el ciclo del servicio, impulsando el desarrollo sostenible. |
| PALABRAS CLAVE | Atención y servicio, cliente, comunicación, información, netiqueta |

| ÁREA OCUPACIONAL | 1 - Finanzas y administración |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

**1. Cliente o usuario**

1.1 Clasificación de clientes

1.2 Población vulnerable

1.3 Servicio al cliente y triángulo del servicio

1.4 Momentos de verdad con el cliente y su ciclo

**2. Netiqueta y protocolo empresarial**

**3. Alfabetización informacional**

**4. Ciencia y conocimiento de información**

**5. Desarrollo sostenible**

**6. Web 2.0. y referencia virtual**

1. **INTRODUCCIÓN:**

El servicio es la ventaja competitiva y objeto diferenciador que tienen todas las organizaciones sin importar su actividad económica, así mismo las estrategias y medidas que se generan deben impulsar el desarrollo sostenible de la comunidad.



Bienvenido al estudio del componente formativo “**Servicios e identificación de necesidades al usuario en biblioteca**”. Comience observando con atención el video que se muestra a continuación. ¡**Adelante**!

****

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS**
   * + 1. **Cliente o usuario**

Para hablar de cliente o usuario de las bibliotecas, se debe antes pensar en por qué y para quién se crean las bibliotecas o cualquier servicio dentro de ellas. Una vez se tenga la respuesta, será posible comprender que el cliente o usuario es la razón de ser de la misma.



Comprendido lo anterior se dice que el cliente o usuario de una biblioteca es la persona que requiere de algún tipo de información para cubrir alguna necesidad: ocio, investigación, curiosidad, entretenimiento, formación, entre otras.

Para comprender más y mejor, la definición y concepto de cliente; se invita a que tome nota de la información que se registra en las siguientes tarjetas.



* 1. **Clasificación de clientes**

Los clientes en una biblioteca y en cualquier organización se pueden categorizar en internos y externos. Por una parte, **clientes internos** hace referencia a todos los que hacen posible la operación de la biblioteca, sean los funcionarios del área administrativa, personal de atención al usuario, voluntarios y demás trabajadores de esta, mientras que los **clientes externos**, son todos los clientes a quienes se les presta el servicio de biblioteca.



En cualquier biblioteca, los clientes externos suelen reunir una o varias de las siguientes características:



Adicionalmente, existen algunas características secundarias que pueden aplicar a algunos usuarios de bibliotecas:



Es importante conocer e identificar los tipos de usuarios de bibliotecas, porque de ello depende el buen ambiente dentro de las mismas. Tener conocimiento de los usuarios que acuden al servicio, favorece al equipo de esta, ubicarlos y garantizar, no solo la buena convivencia sino, además, el derecho de las personas a estar y permanecer informados y con acceso al conocimiento e información.

 Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

* 1. **Población vulnerable**

Las bibliotecas, a nivel mundial, ayudan al fortalecimiento de la educación, la investigación, la ciencia y el desarrollo en general. Así mismo, su gestión fomenta el apoyo a las personas menos favorecidas y vulnerables. La atención amplia y universal garantiza no solo la satisfacción de los usuarios frecuentes, sino que, además, promueve las dinámicas de integración e inclusión en otros entornos de la sociedad.



Ahora, se debe analizar cuidadosamente la siguiente tabla y detallar las definiciones y tipos de personas consideradas vulnerables. Es importante llevar registro de lo más destacado en una libreta de apuntes.

**Tabla 1**

*Población vulnerable*

| **Población** | **Definición** |
| --- | --- |
| **Víctimas de violencia** | Artículo 3 - Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448 de 2011 “Se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”. |
| **Población con discapacidad** | Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ley 1346 de 2009. |
| **Población indígena** | Se entiende como una minoría étnica con tradiciones lingüísticas y culturales propias, mantienen una fuerte relación con el territorio ancestral y la naturaleza, así como una organización social y política. Se estima que en Colombia existen 102 pueblos indígenas y 65 lenguas aborígenes. |
| **Población afrocolombiana** | Persona perteneciente al grupo étnico que hace presencia en todo el territorio nacional, de raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana, nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica. Fuente: Conpes 3660 de 2010. |
| **Población comunidades negras** | Conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que posee una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres. Fuente: Ley 70 de 1993. |
| **Población palenquera** | La comunidad palenquera está conformada por los descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la costa norte de Colombia desde el siglo XV denominados palenque, poseen la única lengua criolla con base léxica española, una organización social basada en los Ma-Kuagro (grupos de edad), así como rituales fúnebres como el lumbalú o prácticas de medicina tradicional, que evidencia un sistema cultural y espiritual sobre la vida y la muerte. Fuente: Plan Integral de Largo Plazo para la Población Negra/Afrocolombiana, Palenquera y Raizal. Comisión de Estudios. |
| **Poblaciones raizales** | Nativos ancestrales del Archipiélago de San Andrés y Providencia y Santa Catalina. Su carácter insular, costumbres, prácticas religiosas y su lengua hacen de esta etnia, un grupo claramente diferenciado del resto de la sociedad nacional. Fuente: CONPES 3660 de 2010. |
| **Población privada de la libertad** | Todas las personas privadas de la libertad que se encuentran en los diferentes centros de reclusión del orden nacional. |
| **Población Víctimas de la violencia:** | Artículo 3° - Ley de Víctimas y Restitución de Tierras 1448 de 2011 “Se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”.  A partir de la ley se reconocen los siguientes hechos victimizantes: desplazados por la violencia, abandono o despojo forzado de tierras, actos terroristas, amenazas, delitos contra la libertad sexual, desaparición forzada, homicidio / masacre, minas antipersonal, vinculación de niños, niñas y adolescentes a grupos armados. |
| **Población víctima de trata de personas** | Son las personas víctimas de dicho delito que se caracteriza por el traslado al interior o fuera del país de una persona con fines de explotación que puede ser sexual, laboral, mendicidad ajena, matrimonio servil, entre otros, sin importar el género, edad o lugar de origen de las potenciales víctimas. |
| **Tercera edad** | Personas mayores de 60 años que se encuentran en condición o riesgo de vulnerabilidad y requieren actualizar sus competencias laborales. |
| **Poblaciones adolescentes y jóvenes vulnerables** | Adolescentes y jóvenes en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD): con resolución de adoptabilidad, en situación de vida en calle permanencia en calle, explotación laboral, desvinculados de grupos armados al margen de la ley, víctimas del desplazamiento y desastres naturales, con discapacidad moderada y leve, consumo de sustancias psicoactivas (SPA). |
| **Adolescente en conflicto con ley penal** | Adolescentes y jóvenes mayores de 14 años que se encuentren en conflicto con la ley penal (Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA). |
| **Mujer cabeza de hogar** | De conformidad con el artículo 2º de la Ley 82 de 1993, modificada por la ley 1232 de 2008, se entiende como: “quien siendo soltera o casada, ejerce la jefatura femenina de hogar y tiene bajo su cargo, afectiva, económica o socialmente, en forma permanente, hijos menores propios u otras personas incapaces o incapacitadas para trabajar, ya sea por ausencia permanente o incapacidad física, sensorial, síquica o moral del cónyuge o compañero permanente o deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros del núcleo familiar.” |
| **Población en reincorporación** | Decreto 899 de 2017. Los beneficiarios de los programas de reincorporación serán los miembros de las Farc - EP acreditados por la oficina del Alto Comisionado para la Paz, que haya surtido su tránsito a la legalidad, de acuerdo con el listado entregado por las Farc - EP. Este listado será entregado por la oficina del Alto Comisionado para la Paz a la Agencia de Normalización y Reincorporación. |
| **Población en proceso de reincorporación** | Resolución 0754 de 2013. Podrá ser destinatario de los beneficios del proceso de reintegración que coordina e implementa la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, en adelante ACR, la persona certificada a partir de la vigencia del Decreto número 128 de 2003, por la autoridad competente como desmovilizada o desvinculada de un grupo armado organizado al margen de la ley, cuando cumpla su mayoría de edad y se le haya restituido sus derechos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en adelante ICBF, siempre que su situación jurídica se lo permita. |
| **Pueblo Rrom** | Cultura étnica originaria de Europa y Asia, pero con presencia histórica en el país. Cuentan con una Lengua propia el Romaní y se encuentran organizados por pequeños grupos o clanes denominados Kumpanias (unidades comunitarias de residencias y circulación). |
| **Población víctimas de ataques con agentes químicos** | Se entiende que existe un ataque con agente contra una persona, cuando de manera premeditada se arroja alguna de estas sustancias (ácidos, álcalis u otros corrosivos) sobre el cuerpo de la víctima, con la intención de causar perjuicios permanentes en su vida, atacando su integridad y física y moral. |

Nota. Tomada de sena.edu.co

En relación con la población vulnerable, tenga presente que:



* 1. **Servicio al cliente y triángulo del servicio**

En este contexto, el servicio al cliente hace referencia a la capacidad que tiene la biblioteca para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de su comunidad de usuarios, en lo relacionado con atención y prestación de bienes y servicios de información. Todo ello, a través de estrategias planteadas en cada momento en el que el cliente tiene contacto, de forma directa e indirecta, con la biblioteca.



Para entender y asimilar adecuadamente la realidad del servicio, se deben reconocer las diferencias y nexos entre la atención y el servicio. Teniendo en cuenta, además, que el servicio y la atención se complementan para tener éxito en la satisfacción de clientes o usuarios de la biblioteca.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, ManoDedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

Ahora se invita a analizar, uno a uno, los momentos del caso que se describe a continuación. Con él, se explican las diferencias y complementariedades entre servicio y atención a usuarios.



**Triángulo del servicio**



Para mitigar fallas en el servicio al cliente en bibliotecas, se debe tener en cuenta el triángulo del servicio con el usuario e identificar cada momento de verdad, en el ciclo que tiene el cliente en biblioteca. El servicio debe ser, como se define en Albrecht (2001), una **filosofía organizacional.** Este triángulo concibe el servicio como un todo encadenado y que rodea al cliente y sus intereses y necesidades, como se observa a continuación.

**Figura 1**

*Triángulo del servicio en biblioteca*

****

Es así como el triángulo del servicio, aplicado al contexto de los servicios de bibliotecas, concibe los componentes de este, como se explica en el siguiente video; se invita a observarlo con atención y tomar nota de los aspectos más destacados.



**1.4 Momentos de verdad con el cliente y su ciclo**

Los **momentos de verdad** con el cliente son esas ocasiones en las que el usuario tiene algún tipo de interacción con la biblioteca; en ese instante toma una percepción o idea sobre cómo es el servicio, la capacidad de respuesta a sus consultas y si la entidad puede cumplir con sus requisitos.



Cada **momento de verdad** con el usuario puede tornar la experiencia en la biblioteca en positiva o negativa, según el manejo que la entidad le dé, debido a que existen factores que pueden afectar la interacción, como no encontrar un parqueadero disponible, un lugar de espera, un espacio en un escritorio, no encontrar un equipo de cómputo para navegar o que la red se caiga en el momento de consulta.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

** 

El ciclo de servicio en la biblioteca debe ser conocido por todos los funcionarios de esta, para comprender en dónde se puede mejorar o mitigar situaciones imprevistas que representen fallos en el servicio, garantizando la mejor experiencia posible para el usuario.

**2. Netiqueta y protocolo empresarial**

La netiqueta hace referencia al conjunto de criterios y normas, asociados al comportamiento en las redes de comunicación virtual: correos electrónicos, páginas web, WhatsApp, Facebook, Twitter, Meet, Zoom, chatbots, foros, blogs y demás herramientas o entornos.



En síntesis, la netiqueta son las reglas que orientan sobre cómo actuar cuando hay hechos comunicativos en cualquier entorno virtual para garantizar la convivencia y adecuada interacción.

En relación con las normas de comportamiento y la netiqueta, se debe tener presente:



Las reglas o criterios mayormente usados, de netiqueta, son los siguientes:

* Uso adecuado del lenguaje entendiendo que las personas que leen son seres humanos.
* Respeto.
* No escribir todas las palabra en mayúsculas, ya que es como si se gritaran.
* No publicar noticias falsas, verificar la veracidad.
* Enviar o escribir mensajes según el contexto de la red social o temas para lo que fue creado.
* Respeto por la privacidad.
* Cuidar desde el lenguaje y desde lo comunicado, los principios éticos.
* Saludar, pedir la palabra, dar gracias, despedirse.
* Conocer y aplicar las reglas específicas de cada red o de cada herramienta tecnológica.
* Tener en cuenta y aplicar la ortografía y signos de puntuación.
* Por ningún motivo hacer *bullying*.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

Los siguientes ejemplos, afianzarán la comprensión de los protocolos empresariales y potenciarán la destreza para la aplicación de estos.



Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

**Imagen corporativa**

Se trata de aquellas características que hacen a una organización o biblioteca, única. Se representa en la marca, logotipos, colores corporativos y demás que generan una recordación en el usuario para despertar interés.



La imagen corporativa va evolucionando con el tiempo, debido a los cambios que se presentan ya sean culturales, moda, del mercado, tecnológicos, crecimiento o del mismo ambiente con el que interactúa la biblioteca.

La imagen corporativa, de cualquier tipo de empresa u organización, suele tener los siguientes componentes:



La imagen corporativa es importante para la recordación de la empresa y sobre todo para garantizar el sostenimiento a través del tiempo.

**Didácticas de la formación y modalidades de atención**

Las bibliotecas, comúnmente, sirven de estímulo a los procesos de formación escolares de la niñez, la juventud y la población adulta de todas las edades. Muchos docentes las utilizan en sus estrategias didácticas y procesos de enseñanza. Ellas, a través de sus modalidades de atención, prestan sus servicios apoyando los aprendizajes y la apropiación del conocimiento propuesto.



Las bibliotecas, luego, son gestoras activas y fundamentales en la formación de la comunidad y hacen parte de la estructura complementaria de la escuela y el sistema educativo.

En relación con las didácticas de la formación y las modalidades de atención, se deben tener en cuenta los siguientes elementos; se invita a llevar nota de ellos en una libreta personal de apuntes:



En el esquema que se muestra a continuación, se mencionan los principales servicios que prestan las bibliotecas, para el apoyo en la construcción del conocimiento.

**Figura 2**

*Principales servicios de apoyo en modalidades de atención en bibliotecas*

** 

**Material bibliográfico**

El material bibliográfico de una biblioteca es la cantidad de libros, revistas, investigaciones y demás fuentes universales, nacionales o regionales de datos impresos o digitales con las que cuenta. Este material se crea según las necesidades de la comunidad; su actualización y *stock* dependen del volumen de consulta que se proyecte; y su variación se da según la demanda de información de los usuarios.



El principal material bibliográfico existente en una biblioteca, se distribuye y clasifica así:



Dedo Índice, Señalando, Puntero, ManoDedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

**3. Alfabetización informacional**

Es el proceso de adquisición de habilidades para brindar, evaluar y utilizar la información requerida, gracias a la capacidad y dominio de los datos, utilizando las diferentes herramientas informáticas o fuentes de acceso.



El desarrollo de esta capacidad tiene algunas implicaciones, como:

* Se debe conocer y familiarizarse con las herramientas de búsqueda de información global de la biblioteca.
* Tener esta capacidad de alfabetización informacional, permite dar respuesta a las necesidades de datos requeridos.
* La información sobre la que se ofrezca apoyo o respuestas, ha de tener en cuenta fuentes, localización, estrategias de búsqueda y, sobre todo, comunicar de forma eficiente para generar nuevo conocimiento.
* Uno de los propósitos de las bibliotecas es alfabetizar a sus usuarios para que le den un uso adecuado a la información que está disponible.
* Alfabetizar información ayudará a encontrar lo que se necesita, analizarlo, entenderlo y generar nuevos datos que aporten al conocimiento.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

Conozca el principal método utilizado para la alfabetización en la biblioteca

En el esquema que se muestra a continuación, se muestra identifique sus pasos:

**Figura 3**

*Método de alfabetización*

Así como la alfabetización en la biblioteca cuenta con un método para su desarrollo, tiene también algunas técnicas a partir de las cuales podrá llevarse a cabo con efectividad. En la siguiente tabla se exponen.

**Tabla 2**

*Técnicas para la alfabetización en bibliotecas*

| **Técnica** | **Objetivo** |
| --- | --- |
| **Generar estudio de los usuarios** | Identificar las necesidades de información lo cual permite crear estrategias. |
| **Identificar las búsquedas de datos** | Plantear herramientas de búsqueda de información e identificar cuales utiliza el usuario. |
| **Crear un modelo de alfabetización según los usuarios de la biblioteca** | Mejorar la capacidad de los clientes en su gestión de búsqueda y comprensión de la información. |
| **Formación al personal encargado de los planes de alfabetización** | Garantizar que se cumpla el plan de forma exitosa. |
| **Evaluar el plan de alfabetización** | Medir y verificar su cumplimiento e identificar si se presentan nuevas necesidades en el proceso con el usuario mejorando sus habilidades continuamente. |

**Temáticas y tipos de acciones formativas**

Las bibliotecas tienen la misión de brindar todo tipo de herramientas que garanticen que el usuario pueda acceder a la información que requiere para mejorar sus habilidades en sus procesos formativos o actualización continua, gracias a los datos que estas brindan a sus clientes; de ahí se desprenden temáticas y acciones de formación que posibilitan esta gestión, de forma exitosa, en el usuario.



Las bibliotecas, en su disposición, se distribuyen por áreas temáticas para mejorar la capacidad de consulta del lector, así sus temas de interés estarán en un solo lugar y en un orden específico.

Entre las variadas áreas temáticas de consulta, en bibliotecas virtuales o presenciales, se encuentran:



Las acciones formativas que se crean, buscan fortalecer el conocimiento del usuario en la biblioteca y pueden ser, entre otras:

**Figura 4**

*Acciones formativas en la biblioteca*



**Habilidades informacionales**

Las bibliotecas representan el eje de consulta de información disponible para todo tipo de usuario, por ende, está en constante generación de estrategias para que el cliente desarrolle habilidades informacionales. Las habilidades informacionales son conocimientos, pericia y aptitudes que permiten que el usuario de la biblioteca, o el bibliotecólogo, tenga la capacidad de buscar información, organizarla, comprenderla y transmitirla.



Este conjunto de estrategias se desarrolla por medio de:

* Manejo de las tecnologías de la información y comunicación.
* Biblioteca virtual.
* Equipos colaborativos de investigación.

Y nacen por las necesidades de los usuarios de la biblioteca, como son:

* Interpretar documentos.
* Consulta de base de datos.
* No saber identificar necesidades de información.
* Desconocimiento de herramientas de búsqueda de datos.
* Conceptos éticos y de derecho de autor.
* Organizar datos.
* Construir conocimiento.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

**Técnicas de búsqueda de información**

Cuando un usuario visita la biblioteca por primera vez, es importante ofrecerle, además de una instrucción sobre las normas y reglamento, una inducción suficiente y clara de los servicios y herramientas con las que cuenta para facilitarle la búsqueda de información. Son variadas las técnicas que se aplican para tal acción.



Las siguientes son, entre muchas otras, las técnicas muy comunes en la búsqueda de información en la biblioteca:



En síntesis, la búsqueda de información se puede realizar entre otras, por medio de:

* Bibliografías.
* Directorios.
* Catálogos.
* Enciclopedias.
* Manuales.
* Bases de datos.

Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

**4. Ciencia y conocimiento de la información**

La información es considerada por la sociedad mundial como un tesoro de la humanidad, porque ha servido para convertirla en conocimiento e innovación para las diferentes ramas y áreas del saber. Así, es necesario contar con variedad de herramientas y estrategias convencionales y tecnológicas que posibiliten su acceso.



El ser humano ha sabido vincular, a la experiencia de la información, elementos, estrategias, lineamientos e instrumentos para vivir con ella y promoverse. Suministrar y transmitir conocimiento es el reto que tienen las bibliotecas, debido a su gran campo de acción.

Para dar respuesta a la alta demanda de usuarios, e informar adecuadamente, se deben comprender los elementos del conocimiento, a saber:



Ahora, se invita a analizar el siguiente ejemplo y ampliar su comprensión, respecto a los elementos del conocimiento:



También, se debe ver atención el video que presenta e identifique en él las ciencias aplicadas en los entornos de bibliotecas para potenciar los elementos del conocimiento.



**5. Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible busca la satisfacción de las necesidades de las comunidades, garantizando un equilibrio a nivel social, económico, ambiental y cultural que no afecte negativamente la vida y crecimiento de las futuras generaciones.



Uno de los principales intereses y búsquedas de las bibliotecas en la actualidad es fomentar el desarrollo sostenible a través del acceso a la información para la comunidad; brindando oportunidades para todo tipo de usuarios.

Se recomienda analizar en detalle los elementos de la siguiente tabla, afianzando así el saber en lo relacionado con las estrategias del desarrollo sostenible:

**Tabla 3**

*Estrategias del desarrollo sostenible*

| **Estrategias** | **Objetivos** | **Consideraciones** |
| --- | --- | --- |
| **Alfabetización global** | Capacitar al usuario en la gestión de comprensión, análisis y búsqueda de la información utilizando las herramientas informáticas y digitales disponibles. | Se crean planes de alfabetización a los usuarios. |
| **Acceso a la información** | Mantener las herramientas pertinentes que garanticen que el usuario obtenga la información pertinente. | Se gestiona y apoya con las entidades del Estado. |
| **Implementación de redes** | Crear enlaces de conexión directa a la información. | Se gestiona y apoya con las entidades del Estado. |
| **Suplir necesidades de información** | Identificar necesidades de información para mantener la bibliografía de la biblioteca actualizada acorde a los requerimientos y estándares establecidos. | Se identifican necesidades de información según la comunidad. |
| **Inclusión de las TIC** | Promover y apoyar en la comunidad el acceso a las tecnologías de la información y comunicación y su uso. | Desde la biblioteca se brindan los recursos necesarios que garanticen el acceso a las TIC. |
| **Centro académico y de investigación** | Ser apoyo en la generación de nuevo conocimiento. | Se generan actividades culturales, de promoción con énfasis en la gestión del conocimiento. |
| **Orientar al usuario** | Ser guía y apoyo para los usuarios en sus investigaciones. | Se implementan recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura para brindar un servicio que garantice el ambiente adecuado para la formación. |

****Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

Y en la siguiente tabla, se podrán conocer los objetivos, tipos y consideraciones del desarrollo sostenible; e sugiere establecer las primeras conclusiones sobre el impacto que ello tiene en los procesos de servicios de bibliotecas.

**Tabla 4**

*Objetivos, tipos y consideraciones del desarrollo sostenible*

| **Objetivos** | **Tipos** | **Consideraciones** |
| --- | --- | --- |
| **Disminuir la pobreza** | Acceso a la información, capacitación, Apoyo al empresario, Gobierno e instituciones. | Generar oportunidades que aporten a la calidad de vida. |
| **Evitar el hambre** | Investigaciones sobre producción sostenible y brindar acceso a los productores. | Apoyar la gestión de seguridad alimentaria. |
| **Aumentar hábitos saludables** | Acceso a investigaciones, noticias que aporten al conocimiento médico que fomente información en salud. | Promoción de vida saludable a todos los usuarios. |
| **Mejorar la educación** | Promoción de la alfabetización a todos los usuarios y comunidad. | Crear una educación equitativa y de calidad. |
| **Mitigar la discriminación** | Fomentar la equidad y crear programas de concientización. | Promoción de la igualdad. |
| **Agua y energía sostenible** | Programas de agua y saneamiento, electricidad segura y actualizaciones que mitiguen el impacto ambiental. | Garantizar el suministro de agua y energía responsablemente. |
| **Desarrollo económico y empleo digno** | Planes de capacitaciones que mejoren competencias y acceso a la información para la formación. | Generar el desarrollo de capacidades de las personas según demandas laborales. |
| **Infraestructura innovadora** | Ambientes propicios para la investigación con plataformas y herramientas informáticas que suplan necesidades de información. | Garantizar acceso a internet y herramientas de consulta. |
| **Paz y justicia** | Acceso a los datos requeridos con ambientes inclusivos y políticamente neutros. | Fomentar la participación ciudadana y el diálogo. |

**6. Web 2.0. y referencia virtual**

La web 2.0 es un conjunto de diferentes aplicaciones informáticas que apoyan la gestión de las bibliotecas en el proceso interactivo con sus usuarios, favoreciendo compartir información y crear contenidos en línea, de forma colaborativa.



Estas aplicaciones motivan al usuario a ser un sujeto activo en su formación y consultas, ya que, mediante ellas, puede interactuar, opinando, comentando, haciendo aportes para la construcción de conocimiento nuevo e, inclusive, puede crear su propio perfil y contenido.

Entre las aplicaciones más utilizadas, se encuentran:



****Dedo Índice, Señalando, Puntero, Mano

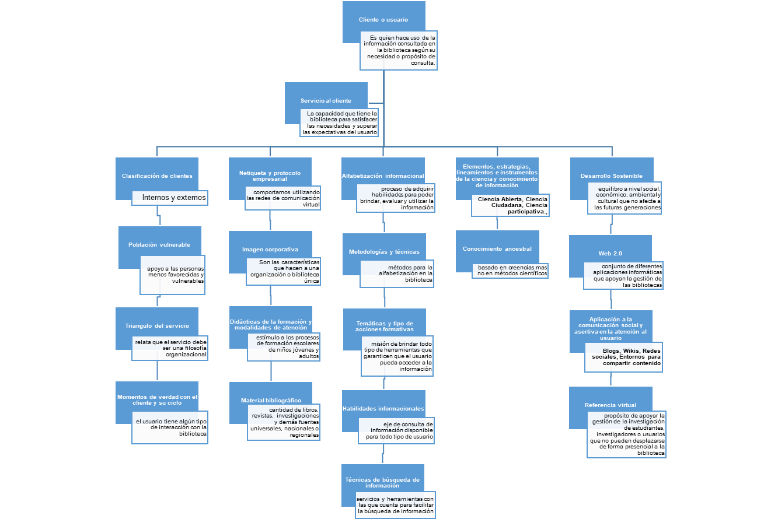
Por su parte, la **referencia virtual** es un servicio que se presta a diferentes usuarios para encontrar variedad fuentes de información disponibles en la web, con el propósito de apoyar a la gestión de la investigación de estudiantes, investigadores o usuarios que no pueden desplazarse de forma presencial a la biblioteca.

En relación con la referencia virtual, se deben tener presentes los siguientes aspectos:



1. **Síntesis**

Se ha finalizado el estudio de los contenidos de este componente formativo. En este punto, es necesario analizar la estructura que se muestra a continuación. Se invita a registrar esta síntesis en la libreta personal de apuntes y repasar los temas que considere necesarios. ¡**Adelante**!

****

1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (OPCIONALES SI SON SUGERIDAS)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | Identificando necesidades del usuario de bibliotecas |
| Objetivo de la actividad | Reafirmar los conceptos de servicio y atención para la identificación de necesidades de usuarios de bibliotecas, con base en los temas desarrollados en el componente formativo. |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Actividad\_Didactica\_1 (Anexos) |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| Cliente o usuario | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2021). *Cliente.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=4WIq433jNMA> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=4WIq433jNMA |
| Netiqueta y protocolo empresarial | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2019). *Netiqueta y comunicación en medios digitales.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=nETS1sXMKbw> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=nETS1sXMKbw |
| Alfabetización informacional | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2021). *Alfabetización digital.* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HBHsp9dZcPo> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=HBHsp9dZcPo |
| Ciencia y conocimiento de la información | Somos UMAZA. (2021). *Alfabetización informacional que significa.* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=VqNn-Ci_MGY> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=VqNn-Ci\_MGY |
| Desarrollo Sostenible | Ecosistema de Recursos Educativos Digitales SENA. (2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible.* [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=QmDctvoX0i4> | Video | https://www.youtube.com/watch?v=QmDctvoX0i4 |

1. **GLOSARIO:**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Análisis | examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen. |
| Comunicación asincrónica | comunicación que no se lleva en tiempo real, por el cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario le responde eventualmente. Por ejemplo, el correo electrónico, formulario electrónico y facsímil. |
| Comunicación sincrónica | comunicación que se lleva a cabo en tiempo real. El usuario y el bibliotecario se comunican al mismo tiempo. Por ejemplo, chat, teléfono y videoconferencia |
| Datos | información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos. |
| Formulario Web | hoja electrónica que permite el ingreso de datos los cuales serán procesados a través de un servidor. |
| Gestión | acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una situación. |
| Herramienta digital | paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros. |
| Información | conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado. |
| Referencia Virtual | servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. |
| Referencista | bibliotecario encargado del servicio de asistencia intelectual a los lectores, a fin de que estos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos de los que dispone la biblioteca. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Rendón, R., M. A., y Cruz, D., S., et l. (2011). *Bibliotecología, archivística, documentación: intradisciplina, interdisciplina o transdisciplinariedad.* UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/380/8/978-607-02-0749-5.pdf>

Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación* (5) <http://www.um.es/fccd/anales/ado5/ado521.pdf>

Río, J. (2008). *Didáctica de la bibliotecología: teoría y principios desde la enseñanza de la ciencia.* UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/389/8/978-970-32-4583-3.pdf>

Servicio Nacional de Aprendizaje. SENA. (s. f.). *Población vulnerable.* <https://www.sena.edu.co/es-co/trabajo/Paginas/default.aspx>

Albrecht, K. (2001). La excelencia del servicio”.

**G. CONTROL DEL DOCUMENTO**

| Autor (es | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Diego Villalobos Barreto | Experto Temático | Sena Distrito Capital Grupo De Apoyo Administrativo - Cgi | Julio de 2022 |
| Fabián Leonardo Correa Díaz | Diseñador Instruccional | Regional Norte de Santander – Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios | Agosto de 2022 |
| Ana Catalina Córdoba Sus | Asesora Metodológica | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología. | Agosto de 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo de Desarrollo Curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. | Agosto de 2022 |
|  | José Gabriel Ortiz Abella | Corrector de estilo | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología. | Agosto del 2022. |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |