



Impacto social de Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado

Alba Dolly Mazo Jaramillo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia Social

Noviembre de 2023

Impacto social de Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado

Alba Dolly Mazo Jaramillo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
Social

Asesor(a)

José Eucario Parra Castrillón

Magister en Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia Social

Noviembre de 2023

Dedicatoria

A quienes creen en mí y en el valor de los espacios públicos como las bibliotecas para seguir acompañando la vida y tener un tercer lugar donde ser, hacer y estar.

Agradecimientos

Agradezco inicialmente a quienes hicieron posible este proceso académico: la docente María Alejandra Pulgarín, quien al inicio de la especialización me impulso a indagar, escribir y analizar la biblioteca de manera consciente, rigurosa y exigente, más allá de la vida laboral, con el fin de seguir mostrando los impactos de éstas y darles la vigencia que requieren. También agradezco a mi asesor por acompañar el proceso de juicioso y comprometidamente compartiendo su conocimiento y dándose la oportunidad de aprender de otros temas.

Siempre estaré agradecida con quienes creen en las bibliotecas, las habitan y disfrutan de compartir con otros el mundo de la vida a través de las letras. Ésta es una muestra de esperanza y confianza en que la juntanza logra grandes impactos.

Finalmente, agradezco a la familia grande que el universo me regalo para que acompañará cada uno de mis pasos, esperando en mis ausencias y apoyándome cuando los retos requieren dar un poco más de si mismos.

Contenido

Lista de tablas.....	7
Lista de figuras	8
Lista de anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I	14
1 Planteamiento del Problema.....	14
1.1 Descripción del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	17
2 Objetivos	17
2.1 Objetivo General.....	17
2.1.1 Objetivos específicos.....	17
3 Justificación	17
CAPÍTULO II	19
4 Marco Referencial	19
4.1 Marco Conceptual.....	19
4.1.1 Biblioteca Pública	19
4.1.2 Impacto social	19
4.1.3 Retorno Social de la inversión (SROI)	20
4.1.4 Transformaciones sociales.....	20
4.1.5 Vinculación con la sociedad.....	21

4.1.6	Procesos de lectoescritura	21
4.2	Marco Contextual	22
4.3	Marco Legal	24
4.4	Marco Teórico.....	26
CAPÍTULO III		28
5	Diseño Metodológico.....	28
5.1	Línea de investigación institucional (Programa académico)	28
5.2	Eje temático.....	28
5.3	Enfoque de la investigación.....	28
5.4	Diseño	29
5.4.1	Alcance	29
CAPÍTULO IV		36
6	Resultados y Discusiones	36
CAPÍTULO V		40
7	Conclusiones y/o recomendaciones	40
Referencias		42

Lista de tablas

Tabla 1 Marco Legal de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango.....	26
Tabla 2 Guion para encuesta	32
Tabla 3 Guion para revisión documental	33
Tabla 4 Plan de acción del proyecto	35

Lista de figuras

1 Retorno social de la inversión.....	37
2 Servicio usado	37
3 Gusto por el servicio 4 Solución a necesidades de información.....	38
5 Participación por género y grupo.....	39
6 Frecuencia general de visita a la biblioteca	39

Lista de anexos

Anexo 1. Instrumentos de evaluación aplicados.

Anexo 2. Respuesta Encuesta de impacto de los servicios

Anexo 3. Estimaciones SROI de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo determinar el impacto y las transformaciones sociales de la Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado. Se busca medir el valor de las bibliotecas públicas para justificar la inversión presupuestal del estado y el retorno social de la inversión que reciben los ciudadanos al utilizar sus servicios y programas. Se analiza el valor económico de los servicios y programas en el mercado, así como la relación costo, uso y beneficio. Los resultados demuestran el impacto positivo de las bibliotecas en los usuarios y cómo perciben el valor de la inversión realizada mucho más alto de lo realmente invertido. Además del valor cuantitativo quienes hacen uso de los programas y servicios bibliotecarios perciben su impacto en la percepción de bienestar y aporte a la calidad de vida.

Palabras clave: Bibliotecas públicas, tercer lugar, comunidad, retorno de la inversión, impacto.

Abstract

The objective of this project is to determine the impact and social transformations of the Débora Arango Public Library in Envigado. The aim is to measure the value of public libraries to justify the state's budgetary investment and the social return on the investment that citizens receive when using their services and programs. The economic value of the services and programs in the market is analyzed, as well as the relationship between cost, use and benefit. The results demonstrate the positive impact of libraries on users and how they perceive the value of the investment made much higher than what was actually invested. In addition to the quantitative value, those who use library programs and services perceive their impact on the perception of well-being and contribution to quality of life.

Keywords: Public libraries, third place, community, return on investment, impact.

Introducción

La Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango en Envigado ha tenido un impacto social significativo en la comunidad local. Sirve como un lugar de encuentro y aprendizaje para personas de todas las edades y orígenes, ofreciendo una amplia gama de servicios y actividades que promueven la interacción social. A partir de este postulado se indaga sobre los impactos de la biblioteca a través de la evaluación de los servicios específicos de préstamo de materiales bibliográficos, programas de animación a la lectura y cultura digital.

Las bibliotecas públicas, en general, tienen un impacto social importante ya que cumplen diversas funciones en la sociedad (Quispe & Colquehuanca, 2022). En el caso específico de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango en Envigado, su impacto social se hace aún más relevante y para este trabajo se utilizó la investigación evaluativa, usando el método de medición del retorno social de la inversión y el grupo focal para la medición cualitativa.

Esta biblioteca ofrece servicios y actividades que van más allá de la simple lectura y estudio. Se convierte en un espacio de encuentro donde las personas pueden interactuar y compartir experiencias. Además de ser un lugar para la adquisición de conocimientos y promoción de la lectura, la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango fomenta la integración y el desarrollo social al ofrecer programas y que promueven el intercambio generacional y la inclusión de todos los miembros de la comunidad.

Los impactos sociales derivados de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango en Envigado son diversos. Por un lado, ha contribuido a la educación y formación de niños, jóvenes y adultos a través de sus programas y actividades. Estos programas y actividades brindan oportunidades de aprendizaje complementario fuera del entorno escolar, lo que enriquece la educación de la comunidad y ayuda a mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Por otro lado, la biblioteca ha

fomentado la inclusión social al ofrecer un espacio accesible y acogedor para todos los miembros de la comunidad, independientemente de su edad, género, origen étnico o nivel socioeconómico. De esta manera, la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango se ha convertido en un punto de encuentro y convivencia, donde las personas pueden interactuar y compartir experiencias, fortaleciendo los lazos comunitarios y generando un sentido de pertenencia e identidad cultural. Este proyecto cultural ha demostrado ser un motor de transformación social en el municipio de Envigado, al brindar oportunidades de acceso a la cultura, aprendizaje y participación ciudadana. Estas oportunidades han tenido un impacto positivo en la vida de los habitantes de Envigado, ya que les ha permitido expandir sus horizontes, descubrir nuevas pasiones e intereses, desarrollar habilidades y talentos, establecer conexiones sociales y sentirse parte activa de su comunidad, que puede verse también de manera cuantitativa en el retorno social de inversión generado por el uso de sus programas y servicios.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del Problema

1.1 Descripción del Problema

En Colombia existen 1.484 bibliotecas públicas en los 32 departamentos, de las cuales 34 bibliotecas públicas se encuentran en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, incluyendo 3 Bibliotecas Públicas ubicadas en el municipio de Envigado, de las cuales se tomará como referente la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango del municipio de Envigado para este proyecto de investigación.

Mostrar el impacto social de las bibliotecas públicas en los diferentes territorios donde se ubican ha sido una tarea poco explorada y que entidades como el Sistema de Biblioteca Públicas de Medellín y la Biblioteca Nacional de Colombia han iniciado, desde la medición de impacto de servicios bibliotecarios en específico, y la medición del valor social y económico de sus proyectos bibliotecarios, para garantizar desde la inversión pública hasta sus impactos y sostenibilidad en el tiempo, necesidad principal de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango tomada para este caso de investigación.

La Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango se inauguró en el año 2014 y desde entonces ha sido administrada mediante un convenio de Asociación entre la Caja de Compensación Comfenalco Antioquia y la Secretaría de Cultura de Envigado, bajo la perspectiva social de aportar al desarrollo y consolidación del Sistema de Bibliotecas Públicas.

El direccionamiento y operación de la biblioteca se realiza desde las líneas de Fomento de la Lectura para el diseño de los programas y coordinar acciones para establecer y promover vínculos entre las personas y la lectura; servicio de información local desde donde se diseñan programas que posibilitan la apropiación de la información del territorio, mediante la gestión y promoción de la información generada en las comunidades y la implementación de acciones de formación y diálogo para fortalecer el ejercicio de la ciudadanía; y como tercera línea, el desarrollo de colecciones, que se encarga de la gestión de colecciones bibliográficas en todos los formatos y medios para las bibliotecas y

programas descentralizados, mediante la determinación de estrategias de selección, adquisición, organización, disposición y acceso para los usuarios, inventarios evaluación, y mantenimiento de los materiales bibliográficos, igualmente se encarga de la distribución de las áreas y espacios bibliotecarios.

La Ley 1379 del 15 de enero de 2010, que define la biblioteca pública como “...aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción”. De igual manera en su Artículo 6, Numeral 1 establece: “Todas las comunidades del territorio nacional tienen derecho a los servicios bibliotecarios y, con ellos, a la lectura, la información y el conocimiento”.

La Ley establece que las bibliotecas deben ser una institución de carácter plural e incluyente, que conoce, entiende y proyecta sus programas y servicios para suplir las necesidades de información, lectura y cultura de todos los grupos poblacionales, también da un marco de las características que debe reunir este servicio público y un contexto normativo que debe ser de cumplimiento de las autoridades municipales y por supuesto con la participación de la comunidad en general.

Con base en lo anterior, la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango ha diseñado servicios y programas de fomento a la lectura que acompañen todo el ciclo de vida, mediante la puesta a disposición y vinculación de estrategias de lectura focalizadas por grupos de edad desde el nacimiento, la primera infancia, la niñez, la Juventud y la etapa adulta, como con un libro bajo el brazo, clubes de lectura, talleres de escritura y diálogos ciudadanos entre otros.

Toda la propuesta desarrollada durante los últimos 9 años de funcionamiento es gratuita y busca ser un proyecto de formación permanente y fomentar las relaciones cotidianas que se establecen entre las personas de una comunidad con la lectura y la información.

Para hacer posible este propósito, el proyecto bibliotecario requiere de recursos económicos que apalanquen los recursos humanos y técnicos, y estos han sido definidos desde el municipio de

Envigado a partir de la creación del decreto 042 de 2013 mediante el cual se crea la biblioteca municipal con inversiones que partieron desde los 2.500 millones y que pasados 9 años han bajado a los 1.021 millones y cada año se han iniciado cierres parciales de los servicios al inicio de cada vigencia.

Por tal motivo, es necesario visibilizar el impacto social que ha tenido la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango en la prestación de sus servicios con el fin sensibilizar sobre el grado de importancia del proyecto cultural en las transformaciones sociales de la población del municipio de Envigado y con énfasis en población vulnerable como personas con discapacidad, personas privadas de la libertad, adultos mayores y migrantes.

Cabe aclarar que la Biblioteca en mención realiza aproximadamente 65 actividades mensuales de promoción y animación, formación para la participación ciudadana y cultura digital, en las que participan más de 700 usuarios. Además, en los 9 años de servicio se han inscrito 13 mil personas al servicio de préstamo de materiales de lectura para llevar al domicilio de la colección de la colección de la biblioteca que cuenta con alrededor de 25.000 materiales entre libros, revistas y audiovisuales.

No es fácil hablar del impacto de la biblioteca pública, cuando esta no es una unidad presupuestaria y los gobiernos cuestionan tanto el costo beneficio de los servicios bibliotecarios en términos monetarios y cuantitativos, desde una representación social de la biblioteca pública como espacio académico y de inventario de libros.

Partiendo desde la perspectiva de los derechos, la biblioteca pública debe garantizar a las personas el acceso a la información y el conocimiento, como dos pilares fundamentales para los procesos de educación permanente de las personas, el acceso a la ciencia, la tecnología, la diversidad y al diálogo intercultural local, regional, nacional y universal. La biblioteca debe ser una plataforma para romper las fronteras y las limitaciones, que en muchas ocasiones imposibilitan o impiden el acceso a la información. En un tercer orden, la biblioteca pública debe establecer programas y servicios permanentes para promover el desarrollo de una sociedad lectora, que utiliza para su bienestar y

crecimiento, la información y el conocimiento, teniendo en cuenta que su aporte es fundamental para ayudar a mejorar los bajos índices de lectura y escritura que prevalecen en la comunidad en general.

Por lo anterior en este proyecto de investigación se propone determinar, cuál ha sido el impacto y las transformaciones sociales que la Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado ha generado en la comunidad envigadeña.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál ha sido el impacto y las transformaciones sociales que la Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado ha generado en la comunidad envigadeña en los últimos 9 años?

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Determinar las transformaciones y el impacto social de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango de Envigado desde el año 2014 al 2023.

2.1.1 Objetivos específicos

Comparar la inversión en el proyecto bibliotecario en relación al impacto generado por el uso del servicio.

Establecer los impactos sociales de los programas de primera infancia desarrollados en la biblioteca en relación a la comprensión de los procesos de lectoescritura.

3 Justificación

Las bibliotecas públicas han aportado al desarrollo de los territorios desde su configuración social hasta aporte en temas económicos, con medidas como la capacitación para la obtención del empleo, y su participación en la sociedad ha hecho que se configuren como bibliotecas comunitarias o públicas con el aporte económico del estado. Sin embargo, independiente del origen de sus recursos

han estado prestas a contribuir a las comunidades en las cuales se encuentran, sin que su impacto sea reconocido en muchas ocasiones.

Por lo anterior, este proyecto de investigación busca determinar cuál ha sido el impacto y las transformaciones sociales que la Biblioteca Pública Débora Arango de Envigado ha generado en la comunidad envigadeña, para que el aporte económico municipal siga siendo acorde a las necesidades de la biblioteca y la población del municipio de Envigado y Área Metropolitana, principalmente la primera infancia, jóvenes y adultos que hacen uso de los servicios de préstamo de materiales bibliográficos y participan de las actividades de Cultura Digital y promoción de lectura para los niños y niñas, continúe beneficiándose de los programas y servicios que desde ésta se ofertan, ya que los últimos periodos de gobierno la disminución presupuestal para la cultura, no solo en Envigado, sino en el área metropolitana, ha sido un factor común, y para el proyecto ha alcanzado los 100 millones de pesos, implicando cierres prolongados que conllevan a la privación de la cultura, en muchas ocasiones para personas que encuentran en el espacio bibliotecario la única manera de acceder a ella y a la lectura gratuita.

Finalmente, este proyecto servirá para mostrar la importancia de continuar aportando al desarrollo de proyectos bibliotecarios públicos, evidenciar la necesidad mantenerlos abiertos en el tiempo de receso escolar y la implementación de políticas públicas, ya que estos generan impactos positivos en el fortalecimiento de las relaciones sociales y se convierten en el tercer lugar para quienes las frecuentan, desde sus estrategias cotidianas y ayudan a mirar distinto las diferentes situaciones que se presentan a diario.

CAPÍTULO II

4 Marco Referencial

4.1 Marco Conceptual

Es de gran importancia tener en cuenta algunos conceptos para entender el contexto, a partir del cual se expone el impacto de la Biblioteca Pública y parque Cultural Débora Arango en sus nueve años de operación. Por lo anterior, se relacionan a continuación el punto de vista de algunos autores que argumentan las categorías y subcategorías a tratar en la problemática del impacto de las bibliotecas públicas, con el propósito de ampliar la visión para desarrollar el estudio.

4.1.1 Biblioteca Pública

La biblioteca se ha situado como una institución social transversal que llega a permitir el encuentro ciudadano y se convierte en “un producto de la sociedad para su adelanto cultural” More (1991, p.7), dando respuesta a la definición que de la biblioteca pública realizan la IFLA/UNESCO (1994, pág. 1) como “un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información, permitiendo establecer la línea base para el aprendizaje continuo, la toma independiente de decisiones y el avance cultural a nivel personal y social”. A esta definición, se une la idea de que los centros bibliotecarios son espacios que albergan de manera organizada información y mecanismos ideológicos que sostienen la estructura social (Meneses, 2005).

4.1.2 Impacto social

Analizar los efectos o consecuencias de un proyecto en la sociedad ya sea positivo o negativo, revisando los costos y beneficios de los resultados de un cambio esperado. Para el caso de las bibliotecas públicas, se analizan los impactos positivos, que en general se identifica que han hecho parte de una transformación relevante en el contexto social en el cual se encuentran, impulsando los procesos de identidad comunitaria y desarrollo territorial.

4.1.3 Retorno Social de la inversión (SROI)

Encontrar un método que permita aproximar el impacto social y económico que las instituciones sociales como las bibliotecas, generan en los ciudadanos a partir de los servicios y programas gratuitos, ayuda a reconocer la importancia de estas en las comunidades. Desde este punto, es donde la metodología del SROI ha venido ganando importancia en el ámbito académico (Aabø, 2011), ya que permite cuantificar un valor asociado a los principales servicios bibliotecarios brindados por la unidad de análisis y el gasto incurrido para esto, estableciendo la relación clara entre beneficios y costos.

que es fácilmente comunicable a usuarios, tomadores de decisiones y entes gubernamentales interesados.

Dada la naturaleza de los servicios prestados por las bibliotecas, los cuales usualmente no tienen costo alguno para el público, es necesario obtener una medida que permita aproximarles un valor de mercado. Para esto, se buscan servicios privados que sean idénticos o similares a aquellos que se incluirán en la valoración (Luria y Pintor, 2013), se identifica el consumo de los servicios de la biblioteca (número de préstamos de materiales bibliográficos, número de asistentes a las actividades realizadas) en el periodo de tiempo de análisis y se obtiene el SROI al dividir el monto total de los beneficios calculados sobre el monto de los costos. Para complementar el análisis, se indaga a los usuarios sobre el nivel de satisfacción que perciben respecto al préstamo de los servicios.

4.1.4 Transformaciones sociales

Los cambios estructurales de la sociedad han hecho necesario generar adaptaciones a las diferentes dinámicas que se presentan y la manera como las sociedades las asumen. Es por esto, que las instituciones creadas para aportar al desarrollo de las comunidades están en la obligación de determinar los avances generados en los contextos donde se encuentran de acuerdo al estado actual y el estado del punto de partida. En base a lo anterior, se destaca desde la sociología el término "cambio social" y se aplica a modificaciones en las relaciones sociales o la cultura.

4.1.5 Vinculación con la sociedad

Las bibliotecas Públicas han jugado un papel muy importante en las sociedades como espacios democráticos y sociales que permiten la vinculación de los individuos a las sociedades, llegando a convertirse en lo que el sociólogo estadounidense Ray Oldenburg llamo el de tercer lugar, refiriéndose a un espacio diferente al hogar y el trabajo, al que se va porque se está a gusto en él, espacios necesarios para el desarrollo de la sociedad, a los que la gente acude por el puro placer de socializar y conversar.

Si bien el termino de vinculación social se ha abordado más desde la relación que las instituciones de educación superior han tejido con las comunidades en las cuales se encuentran y cómo han extendido su conocimiento en pro del desarrollo de las mismas, puede acuñarse a las bibliotecas por ser instituciones públicas que generan estrategias encaminadas a mantener la pertinencia social de sus programas y servicios a partir de la identificación de problemáticas y la mejora social, permitiendo a los individuos ser parte de ellas y facilitando la cohesión de las comunidades locales.

4.1.6 Procesos de lectoescritura

Más allá de la definición de la Real Academia Española (RAE), en el Diccionario de la lengua española (2014), de la lectoescritura como «la capacidad y habilidad de leer y escribir adecuadamente», la lectoescritura es un proceso de gran valor, tal como lo definen Cassany, Luna y Sanz (2002) el desarrollo de la lectoescritura es un proceso que permite el aprendizaje autónomo y la capacidad de seguir avanzando en los ámbitos sociales, psicológicos etc. A esto se suma las acotaciones Ferreiro (2000), que dice que la lectura y la escritura son herramientas importantes del ser humano para desarrollar procesos más maduros de pensamiento, comunicación e interacción positiva con los demás y con el medio, además de ser la base para los posteriores aprendizajes y desarrollo integral de la persona.

La biblioteca se suma a los procesos de lectoescritura a partir del desarrollo de programas y servicios desde la primera infancia que vinculan la familia, desde el compartir y el disfrute de espacios voluntarios de aprendizaje, haciendo de este un hecho placentero y natural.

4.2 Marco Contextual

Las bibliotecas públicas han tomado gran relevancia en los últimos años en el Área Metropolitana del Valle del Áburre, muestra de esto es la construcción, adecuación y creación de diferentes bibliotecas a partir de aproximadamente el año 2008 en la ciudad de Medellín y en el 2014 en el municipio de Envigado con la creación de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango.

El municipio de Envigado, según el DANE (2019) tiene una población de 242.197, ubicada principalmente en el área urbana. Para el desarrollo del sector cultural la administración municipal se ha apoyado, por medio de convenios de asociación y administración, en entidades privadas como las Cajas de Compensación Comfenalco Antioquia y Comfama, la Sociedad de Mejoras Públicas y la Casa Museo Otraparte.

A partir del año 2014 inició con su primera Biblioteca Pública Municipal, adscrita a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. La creación de la biblioteca se dio mediante el acuerdo 042 del 02 de diciembre de 2013, tal como lo describe el acuerdo, como un espacio que permita asegurar las posibilidades de acceso de toda la población a la lectura, a la información y al conocimiento sin discriminaciones de ningún tipo; que garantice la reunión, conservación, control y divulgación del patrimonio bibliográfico y documental. Además, faculta al señor alcalde al señor Alcalde para realizar los traslados presupuestales necesarios que permitan hacer efectivo el cumplimiento del acuerdo.

Desde la comunicación del acuerdo, la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango ha venido garantizando el cumplimiento de las obligaciones descritas a través de un convenio de asociación con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia para la operación de los servicios

bibliotecarios y ha ganado una posición privilegiada en los habitantes de Envigado y el Área Metropolitana, llegando a ser ganadora del Premio Nacional de Bibliotecas Públicas Daniel Samper y el Premio Red Ideas.

Inicialmente el convenio para la operación de la Biblioteca se realizó por medio de la Secretaría de Educación y Cultura e incluía la operación de la de la agenda cultural del municipio y la Red de Bibliotecas de Envigado que integra 21 bibliotecas entre públicas, comunitarias, universitarias y escolares. A partir julio de 2021 se creó la Secretaría de Cultura quién en la actualidad es la encargada de gestionar el patrimonio cultural, a través de la vigilancia, supervisión y acompañamiento de los convenios de operación de los equipamientos culturales del municipio, gestión de la agenda cultural, coordinación el Museo Arqueológico y la Casa Museo Casablanca, el Consejo de Cultura, la Red de Escuelas de Música y la Red de Bibliotecas de Envigado.

La propuesta de investigación se centra en determinar sobre el impacto social que la biblioteca ha tenido en la comunidad envigadeña, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios de los beneficios percibidos frente a al acceso libre a la información, la promoción de la lectura y la escritura, el impulso de actividades bibliotecarias y culturales y la relación con el territorio, que permitan evidenciar el logro de incidencia positiva en los niveles de bienestar de la población que hace uso de la oferta y el grado de importancia y apropiación que la ciudadanía le concede como espacio de encuentro e integración social.

Cabe aclarar, que la biblioteca ha operado más allá de su edificación llegando con sus servicios a los centros hospitalarios, carcelarios y de bienestar del anciano. Además, se ha vinculado a los planes lectores de las instituciones educativas del municipio y la consolidación de la Red de bibliotecas de Envigado, en articulación con la Secretaría de Cultura.

4.3 Marco Legal

Norma	Año	Objeto
Ley 1379	2010	<p>“Por la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y se dictan otras disposiciones”. Establece entre sus principios fundamentales: “Todas las comunidades del territorio nacional tienen derecho a los servicios bibliotecarios y, con ellos, a la lectura, la información y el conocimiento”. Igualmente, en su artículo 15 establece: “Creación de las bibliotecas: Las entidades territoriales crearán la biblioteca pública, bien sea como una dependencia de su organización, o asignándole las funciones relativas a la biblioteca, a una dependencia ya existente, mediante ordenanza de la Asamblea Departamental o Acuerdo del Concejo Municipal, según corresponda”</p>
Artículo 355 de la Constitución Política	1991	<p>“El gobierno, en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal podrá, con recursos de los respectivos presupuestos, celebrar contratos con entidades sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad con el fin de impulsar programas y actividades de interés público acordes con el Plan Nacional y los planes seccionales de desarrollo”</p>
Ley 489	1998	<p>Artículo 96: “Las entidades estatales, cualquiera sea su naturaleza y orden administrativo podrán, con la observancia de los principios, señalados en el artículo 209 de la Constitución, asociarse con personas jurídicas</p>

		particulares, mediante la celebración de convenios de asociación o la creación de personas jurídicas, para el desarrollo conjunto de actividades en relación con los cometidos y funciones que les asigna a aquellas la Ley.”
Manifiesto de la UNESCO para la Biblioteca Pública	2022	El Manifiesto se creó en 1949 y se ha actualizado a lo largo de décadas a medida que evoluciona el papel de las bibliotecas en la sociedad. Desde 2020, IFLA e IFAP han colaborado para actualizar el Manifiesto con el fin de considerar los cambios en la tecnología y la sociedad y garantizar que el Manifiesto continúe reflejando las realidades y la misión de las bibliotecas públicas en la actualidad
Ley 397	1997	Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás Artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.
Acuerdo 041	2010	Plan Decenal de Cultura- (herramienta para gestionar y administrar los procesos, espacios, proyectos o servicios culturales a nivel municipal)
Acuerdo 042	2013	"Por el cual se crea la Biblioteca Pública Municipal de Envigado y se dictan otras disposiciones".

Acuerdo 007	2021	“Por medio del cual reforma parcialmente la Estructura Organizacional de la Administración del Municipio de Envigado. (Se crea la Secretaria de Cultura de Envigado)
Plan de Desarrollo Municipal	2020-2023	Capítulo 4.3.5 Sector Arte, Cultura y Patrimonio. Destinación de presupuesto municipal para las bibliotecas, aumento de usuarios que hace uso de las bibliotecas y desarrollo de planes de lectura.

Tabla 1 Marco Legal de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango.

4.4 Marco Teórico

A partir del rastreo de diferentes estudios y autores, que han abordado el tema del impacto o valor social y económico de las bibliotecas, se identifican los contextos y conceptos que abordan la temática desde la mirada a las bibliotecas públicas.

A nivel internacional en países como España se encontraron diversidad de trabajo alrededor de tal tema, por lo cual se referencia el trabajo de titulado ¿Cómo pueden las bibliotecas contribuir al aprendizaje y al éxito académico? (Mendes et al., 2018) donde se como resultado se resalta que, las bibliotecas tienen un impacto positivo en los resultados exitosos en el aprendizaje por su contribución a la formación alfabetización informacional y la formación de usuarios, mejorando sus competencias para acceder a las fuentes de información, relacionando también la contribución del uso de la biblioteca para estudiar como factor de éxito. También se encontró el trabajo “Retorno de la inversión (ROI) en bibliotecas. Herramientas prácticas para calcular el valor económico y social de la biblioteca” (GARCIA, 2018) que como resultado indica que, no solo es necesario medir el impacto socio económico de las bibliotecas, sino que es necesario divulgarlo y publicarlo, para concienciar a quienes financias dichos

proyectos culturales y a la ciudadanía de la rentabilidad económica y social de las bibliotecas. Además, se hallaron resultados importantes en el trabajo titulado Impacto de las bibliotecas públicas en la vida de las personas (Universidad de Salamanca, 2022) que dice que, el impacto de las bibliotecas es alto en niveles educativos, crecimiento económico, prevención de la pobreza, entre otras como la salud, ya que los usuarios más recurrentes a las bibliotecas manifiestan sentirse más a gusto con su vida. Sin embargo este último trabajo referenciado, destaca que pese al buen impacto y el retorno de la inversión los presupuestos para las bibliotecas en Salamanca España han venido disminuyendo desde el año 2010.

A nivel nacional en ciudades como Bogotá se encontraron diferentes trabajos sobre el impacto de las bibliotecas, por lo cual se referencia el trabajo Las bibliotecas públicas en Bogotá (Colombia): una mirada desde la valoración individual de los ciudadanos (Tolosa, 2013) que concluye en sus resultados que a la biblioteca debe llegar principalmente la población vulnerable, que no tiene otro sistema de información, como es el caso de amas de casa, migrantes y minorías, sin embargo para gran parte de la población de Bogotá la biblioteca representa un lugar para el estudio y un lugar donde es necesario tener algún tipo de formación para participar, aunque ha tenido un impacto positivo en su vida en formación para temas laborales, académicos y culturales. También se halló el trabajo titulado Más allá de la infraestructura: el impacto de las bibliotecas públicas en la calidad de la educación (Rodríguez, 2013), que expresa en sus resultados que las bibliotecas generan un impacto positivo en el aprendizaje, no solo y gran medida en rendimiento académico, sino en el desarrollo de aptitudes y actitudes que promueven que ayuden en el proceso escolar y la orientación vocacional. Finalmente, a nivel nacional se referencia el trabajo Evaluación del impacto del Sistema de Bibliotecas Públicas de Bogotá, Medellín y Cali: informe final (Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, 2016) en el que se destaca el impacto de la biblioteca en la articulación de los territorios, permitiendo que las comunidades reconozcan sus necesidades, encuentren en las bibliotecas herramientas para resolverlas y se vinculen a las mismas.

A nivel local, se encontraron trabajos realizados por la Universidad de Antioquia y el Sistema de Biblioteca Públicas de Medellín, por lo cual se referencia el trabajo titulado Estudio de valor social y económico del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (Peña y Trujillo, 2022) que dio a conocer en sus resultados que la biblioteca juega un papel importante en la vida de los habitantes de Medellín, porque permite el acceso gratuito a internet, el préstamo de libros a casa y ofrece actividades para todos los grupo poblacionales, siendo tan alto el impacto que los usuarios estarían dispuestos a pagar por sus servicios y el retorno de inversión es 7.2 veces lo invertido; y también se referencia el trabajo Política pública de biblioteca pública en Medellín: hacia la construcción de una guía de evaluación (Bornacelly, et al., 2014), que en sus resultados dice que del 2004 al 2020 las bibliotecas han estado en la agenda política y han hecho parte de los planes de desarrollo y planes de cultura de la ciudad de Medellín, valoradas como centros de desarrollo cultura, propiciadoras del cambio social y la calidad de vida.

CAPÍTULO III

5 Diseño Metodológico

5.1 Línea de investigación institucional (Programa académico)

Gestión Social, Participación y Desarrollo Comunitario.

Sublínea: Gerencia Social y Comunitaria

5.2 Eje temático

El eje temático de esta investigación es la Gerencia Social. La gerencia social vista desde el impacto social de las bibliotecas públicas en las comunidades donde se encuentran.

5.3 Enfoque de la investigación

Este proyecto se desarrolló con un enfoque mixto que “implica la combinación de perspectivas teóricas, puntos de vista y de métodos cualitativos y cuantitativos en un estudio. Su uso es aconsejable

en determinadas circunstancias, cuando se deben resolver problemas de investigación complejos, contestar preguntas densas y lograr fines prácticos. La finalidad es lograr mayor comprensión, confianza en los datos, enriquecimiento, validez, amplitud y profundidad. La condición fundamental es integrar los datos en el análisis y en la interpretación. (Mendizábal, Nora, 2018)

5.4 Diseño

El proyecto se desarrolló en las siguientes fases que definen cual fue la ruta del proceso:

Fase 1: Identificación de los servicios y programas de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango a evaluar con el método de investigación evaluativa.

Fase 2: Desarrollo de un grupo focal con los asistentes a los programas dirigidos a la promoción de lectura para la primera infancia.

Fase 3: Realización de encuestas a los usuarios que hacen uso de los servicios y programas identificados para la presente investigación.

Fase 4: recolección documental sobre los grupos poblacionales que asisten a los programas y servicios identificados para la investigación.

5.4.1 Alcance

El alcance de esta investigación es de tipo evaluativo con enfoque mixto, ya que busca una evaluación cualitativa y cuantitativa sobre los programas y servicios de la Biblioteca Débora Arango y su impacto en las comunidades que hace uso de ella, y según Alvira Martin (1985) “La investigación evaluativa es simplemente la acumulación de información sobre una intervención –programa- sobre su funcionamiento y sobre sus efectos y consecuencias. Mas formalmente, ante todo, el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas pro- duce resultados o efectos concretos (L. Ruthman, 1977: 16)”

5.4.1.1 Población de estudio

Usuarios de los programas de animación y promoción de la lectura dirigidos a la primera infancia, Club de lectura Abraxas y alfabetización digital y usuarios del servicio de préstamo de materiales bibliográficos, ofrecidos en la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango de Envigado.

5.4.1.2 Tamaño de muestra

Para la muestra cuantitativa se tomó como referente una muestra, teniendo en cuenta un nivel de confianza de 95% y de eros del 5%, 65 usuarios de los programas de animación y promoción de la lectura dirigidos a la primera infancia, Club de lectura Abraxas y alfabetización digital y usuarios del servicio de préstamo de materiales bibliográficos.

Para la muestra cualitativa se tomó una muestra de 20 usuarios para el grupo focal y las respuestas de los 65 encuestados sobre las preguntas referentes al bienestar y el gusto por el uso de la biblioteca.

5.4.1.3 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.

Para el componente cualitativo se utilizó la técnica del grupo focal con el fin de conocer las percepciones que los usuarios tienen sobre el servicio y los programas de la biblioteca.

Para el componente cuantitativo se realizó la técnica de la encuesta con el propósito de recolectar información acerca del número de usuarios que participan en las actividades de animación a la lectura, cultura digital y préstamo de libros y su calificación sobre el nivel de bienestar percibido con el uso de cada servicio y lo que significa para ellos la biblioteca con el fin de nutrir los resultados con la metodología de Análisis de contenido temático.

Asimismo, se utilizó la técnica de revisión documental donde se recolecta información para identificar variables sobre la población de niños, niñas, jóvenes y adultos atendidos en la biblioteca.

Finalmente, las técnicas a utilizadas consolidan la información necesaria para evaluar el impacto social de la biblioteca.

Fuentes: la información se tomará con usuarios participantes de las actividades de animación a la lectura, cultura digital y préstamo de libros de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango. El número de usuarios de los servicios y programas es de 77, así se tomará la muestra sobre una población de 65.

A continuación, se despliegan los guiones:

Guion para grupo focal.

Momento de inicio: entre 5 y 8 minutos.

Presentación de los participantes y del moderador, explicación de los objetivos de la actividad, presentación del proyecto y actividad rompe hielo de presentación.

Momento central: entre 35 y 45 minutos.

Se desarrollará la conversación a partir de las siguientes presuntas detonadoras:

¿Desde cuándo participa de los programas de lectoescritura dirigidos a la primera infancia?

¿Cómo considera que su participación ha aportado significativamente al desarrollo de su hijo?

¿Recomendaría este programa conocidos y por qué?

¿Qué es lo que más valora del acercamiento a la biblioteca?

¿Qué significa para ustedes la biblioteca?

Momento de cierre: entre 5 y 8 minutos

Para cerrar la actividad se invitará a los participantes a escribir una palabra o frase que describa lo que para cada uno significa la biblioteca y con qué palabras se van del espacio.

Guion para encuesta

Margen de error	5%
-----------------	----

Nivel de confianza	95%
Población de estudio	Usuarios de los programas de animación a la lectura y cultura digital. Usuarios que hacen uso del servicio de préstamo de materiales bibliográficos.
Tamaño de la población	200
Tamaño de la muestra	132
Criterios de estratificación	Niños, jóvenes y adultos que hacen uso de los programas y servicios de animación a la lectura y cultura digital y préstamo de materiales bibliográficos.
Estadísticos	Para el análisis de datos de se utilizaran las técnicas de análisis de contenido temático y el Retorno Social de la inversión.

Tabla 2 Guion para encuesta

Encuesta:

Servicio usado

De acuerdo a la escala de satisfacción de Likert se realizarán a los usuarios las siguientes preguntas:

¿Cuál es su percepción de bienestar con los programas y servicios de los que uso en la biblioteca?

¿Qué tan satisfecho esta con los contenidos abordados en la actividad?

¿Está satisfecho con los contenidos temáticos de las colecciones?

De acuerdo a la escala de frecuencia de Likert se realizarán a los usuarios las siguientes preguntas:

¿Con que frecuencia asiste o usa los servicios de la biblioteca?

De acuerdo a la escala de test se realizarán a los usuarios las siguientes preguntas:

¿Cree usted que los programas o servicios de la biblioteca aportan a su calidad de vida y bienestar?

¿Recomendaría este programa o servicio a otra persona?

¿Asiste con frecuencia a las actividades programadas?

¿Le gustan las programas y servicios de la biblioteca?

¿Encuentra la información que busca en la biblioteca?

Guion para revisión documental

La revisión se hace sobre documentos institucionales como planes, reglamentos, informes de gestión, procesos.

Título del documento	Ubicación física o dirección Web	Fecha	Resumen del hallazgo
Informes de gestión	Archivo Biblioteca Débora Arango	2022 - 2023	Información general sobre el desarrollo de los programas
Propuestas financieras para la compra de libros y desarrollo de programas	Archivo Biblioteca Débora Arango	2022 - 2023	Información de la inversión realizada para el desarrollo de los programas y servicios
Estadísticas de uso	Archivo Biblioteca Débora Arango	2022-2023	Coberturas detalladas de uso de los servicios

Tabla 3 Guion para revisión documental

Se realizará un resumen analítico sobre la revisión documental realizada.

5.4.1.1 Plan de acción del proyecto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Comparar la inversión en el proyecto bibliotecario en relación al impacto por el uso del servicio.	Recolección e información de los asistentes a los programas y servicios de la biblioteca y su percepción de bienestar a partir del uso de la oferta.	Encuesta	Niños, niñas, jóvenes y adultos que usan los servicios y programas	Documento de resultados del impacto generado por el uso de los servicios.
	Recolección de información acerca del número de usuarios que se beneficia de los programas y servicios de la biblioteca y la inversión realizada	Revisión documental	Informes de gestión, estadísticas de atención, propuesta financiera.	Documento del Retorno Social de la Inversión de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango

	para el préstamo de dichos servicios.			
Establecer los impactos sociales de los programas de primera infancia desarrollados en la biblioteca en relación a la comprensión de los procesos de lectoescritura.	Diálogo abierto con los usuarios beneficiados de los programas de primera infancia ofertados en la biblioteca.	Grupo focal	Padres de familia y acompañantes de los niños que participan de los programas.	Documento de resultados sobre la percepción de bienestar que los programas dirigido a la primera infancia aporta a los envigadeños.
	Recolección de información de los asistentes a los programas de primera infancia y su percepción de bienestar con el programa.	Encuesta	Padres de familia y acompañantes de los niños que participan de los programas.	

Tabla 4 Plan de acción del proyecto

CAPÍTULO IV

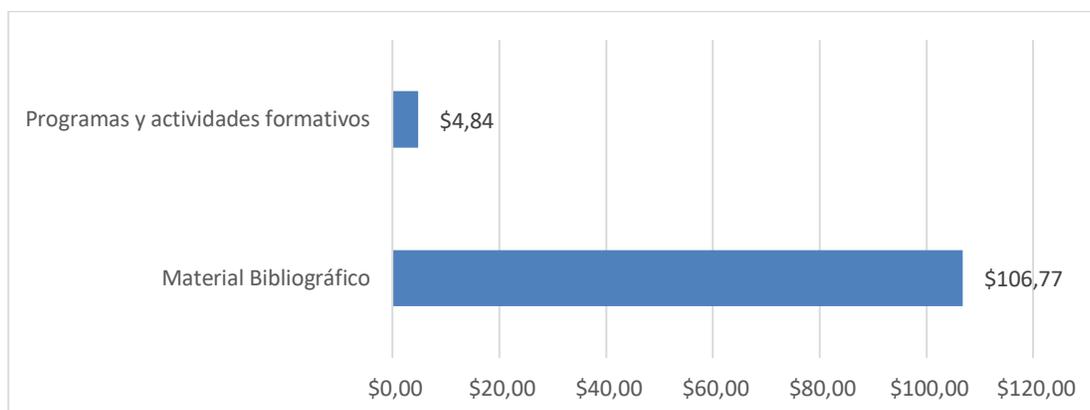
6 Resultados y Discusiones

Inversión en el proyecto bibliotecario en relación al impacto generado por el uso del servicio.

Este capítulo da cuenta del Retorno Social de la inversión que se percibe del uso de los programas y servicios de la biblioteca, de acuerdo a los datos tomados de la revisión documental de las coberturas de los servicios de Préstamo de material bibliográfico y los programas de Alfabetización digital y animación a la lectura (Club de lectura Abraxas y Al calor de las palabras) determinados a partir de la revisión documental.

Para lograr este valor se analizaron y se cuantificaron, a precio del mercado, los servicios específicos de Préstamo de material bibliográfico y los programas de Alfabetización digital y animación a la lectura (Club de lectura Abraxas y Al calor de las palabras), ofrecidos por la biblioteca en el año 2023, logrando un resultado positivo, puesto que de acuerdo al método del Retorno Social de la Inversión, el cual determina que si no existiera la biblioteca pública, los usuarios deberían buscar los servicios que estas ofrecen y a su vez pagar por su uso, por cada peso invertido en estos servicios, el retorno social alcanza los \$65.6 que a su vez se traduce en las percepciones de ahorro que los usuarios manifiestan, dado que les permite destinar sus recursos para la adquisición de otros bienes y servicios con lo que se espera mejoren sus condiciones y calidad de vida.

Si la revisión se realiza por servicio, el retorno mayor se percibe en el préstamo de material bibliográfico que se ofrece de manera gratuita en la biblioteca, percibiendo el retorno social de \$106.77 por cada peso invertido en la prestación del servicio.



1 Retorno social de la inversión

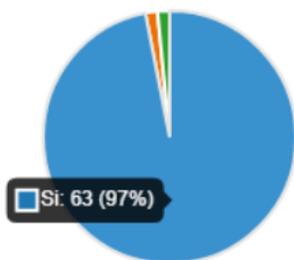
Adicionalmente los resultados de la encuesta arrojan que un 76% de las personas respondió haber hecho uso del servicio del "Préstamo de libros" que ofrece la biblioteca de manera gratuita, el 22% ha participado de los programas de Animación a la lectura y el 2% en los laboratorios de alfabetización digital, con una calificación de percepción de bienestar generado por el uso de los servicios de 4.83%

● Préstamo de libros	49
● Al calor de las palabras	9
● Club de lectura Abraxas	5
● Laboratorios de Alfabetización ...	2

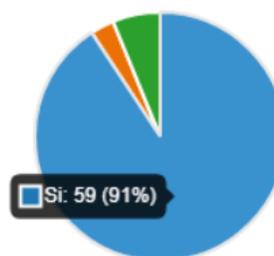


2 Servicio usado

Sumando al impacto que la biblioteca genera en los usuarios, se evidencia según la encuesta que el 92% de usuarios considera que la biblioteca aporta a su calidad de vida y bienestar, por lo cual recomendarían el servicio a otras personas.



3 Gusto por el servicio



4 Solución a necesidades de

información

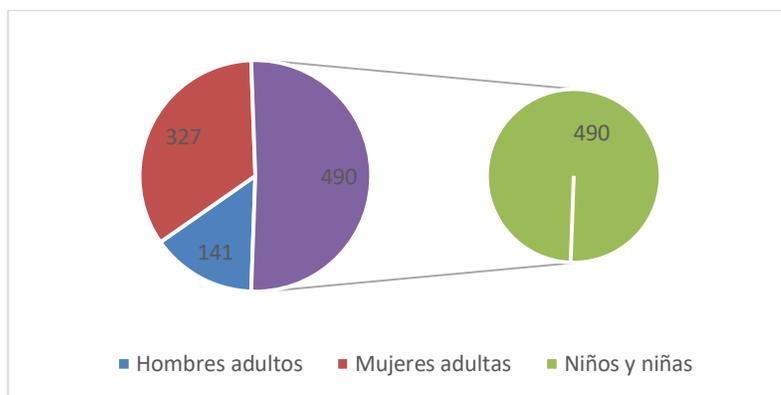
Sin embargo, a pesar de que el 97% de los encuestados manifiesta gustarle los programas y servicios de los que hace uso en la biblioteca, el 91% no encuentra en la biblioteca la información de acuerdo a sus necesidades.

Impactos sociales de los programas de primera infancia desarrollados en la biblioteca en relación a la comprensión de los procesos de lectoescritura.

Los programas dirigidos a la primera infancia desde la Biblioteca Débora Arango de acuerdo al análisis documental de las coberturas del año 2023 son lo que presentan mayor participación de los usuarios, por tal motivo las respuestas de uso de los programas son mayores en relación a los programas de lectura y cultura digital dirigidos a la población adulta.

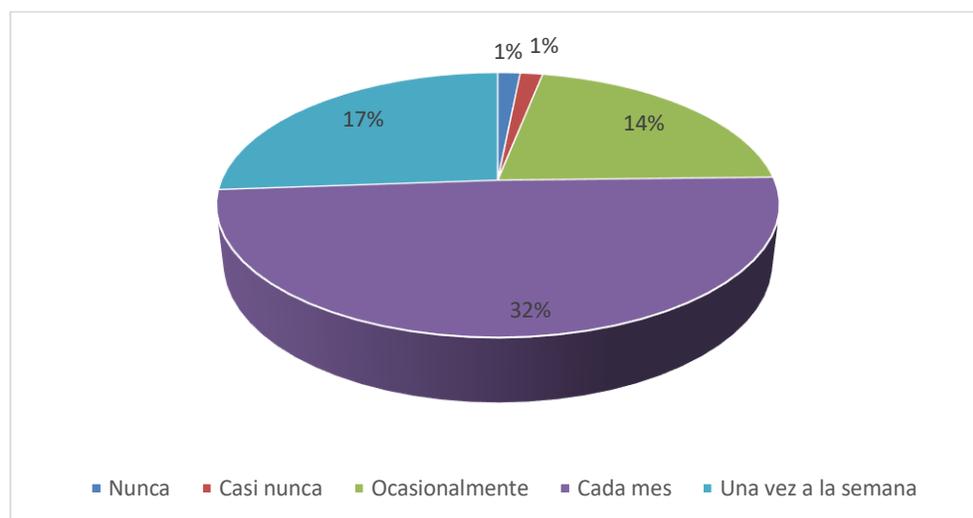
La mayoría de los participantes pertenecen a las zonas 5, 6 y 7 del municipio de Envigado, en las cuales se encuentra la población de menor nivel socioeconómico y a pesar de estar alejadas de la biblioteca son quienes asisten con más frecuencia la biblioteca. Al ser programa dirigido a la población infantil que representa el 51.1% de los asistentes y convoca gran cantidad de público adulto entre

padres, cuidadores y familiares, compuesto en un 69.8% por mujeres, que disfrutaron de los encuentros programados de acuerdo al grupo de edad de los niños y niñas.



5 Participación por género y grupo

El 100% de los encuestados, manifiesta gustarle los programas dirigidos a la primera infancia, considerar que les generan bienestar y los recomendarían a otras personas, sin que esto signifique que la visita a la biblioteca sea de manera frecuente, puesto que el 70% de los usuarios que participan del programa “Al calor de las palabras” generalmente visitan la biblioteca cada mes.



6 Frecuencia general de visita a la biblioteca

Al indagar sobre el impacto que los programas de lectura han tenido sobre el desarrollo de sus hijos, en el grupo focal los asistentes manifestaron estar participando del proceso de lector-escritura desde el nacimiento por el programa con un libro bajo el brazo y luego continuaron en el programa “Al calor de las palabras” al ver que sus hijos se interesaban por la lectura en voz alta, el compartir con otros bebés y niños y el gusto por descubrir otras historias, con lo que evidencian que la participación en el proceso ha contribuido a mejorar sus capacidades en relación al lenguaje y la lectura más allá del texto escrito. El proceso ha hecho que los participantes den significados a la biblioteca a partir de sus vivencias, ubicándola como un refugio, un lugar de compartir, aprender, jugar y descubrir al lado de sus hijos haciendo un buen uso del tiempo libre y tiempo de calidad en familia.

CAPÍTULO V

7 Conclusiones y/o recomendaciones

Por cada peso que invierte el municipio de Envigado en los servicios específicos de Préstamo de material bibliográfico y los programas de Alfabetización digital y animación a la lectura (Club de lectura Abraxas y Al calor de las palabras) de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango, los ciudadanos perciben un beneficio 65.6 veces mayor. Así lo evidencian los resultados sobre el impacto social de la biblioteca con la aplicación del método del Retorno Social de la Inversión (SROI, por su sigla en inglés) con el cual se pretende cuantificar los beneficios obtenidos por la inversión presupuestal anual a los servicios bibliotecarios, que, si se mira en clave de rentabilidad, es un factor determinante para mantener y aumentar los recursos destinados a la biblioteca en dichos componentes.

Como se evidencia en los espacios bibliotecarios las personas no tienden a asistir con frecuencia corta y quizás puedan parecer espacios vacíos, sin embargo, éste no es un factor determinante para medir los impactos que las bibliotecas generan en los ciudadanos, ya que estos eligen en que momento y horario

hacen uso libre los servicios de acuerdo a sus intereses, capacidades y necesidades, generando en ellos un impacto positivo en cada uno de las visitas que disfrutan realizar.

La divulgación de estudios que visualizan el retorno no solo social sino económico de los proyectos sociales son necesarios y urgentes, y más aún en el ámbito bibliotecario y cultural, donde los presupuestos cada vez son más reducidos y tienden a destinarse para el cumplimiento de otras necesidades que por sus constantes análisis se consideran más importantes, dejando de lado que los espacios considerados tercer lugar, como para este caso son las bibliotecas, aportan a la tranquilidad, el bienestar, el conocimiento y el fortalecimiento del relacionamiento social y familiar.

Los resultados de esta investigación sirven de base para continuar con la evaluación de los demás programas y servicios de la Biblioteca Pública, que permitan vislumbrar asuntos que en el día a día se dan por obvios o se desconocen y de esta manera tomar decisiones administrativas y presupuestales de manera informada a partir de datos claros y específicos.

La biblioteca a pesar de realizar de manera frecuente compra de materiales bibliográficos que en gran medida satisfacen las necesidades de información de los usuarios, debe prestar atención a las recomendaciones de los mismos e indagar los intereses de aquellos que manifiestan no encontrar la información que buscan en la biblioteca, a fin de encontrar nuevos nichos poblacionales, llegar a otros públicos y retener a quienes son usuarios reales.

Referencias

Cassany, D., Luna, M., y Sanz, G. (2002). Enseñar lengua. Barcelona: Ed. Graó
https://dpe.upnfm.edu.hn/espacios_formativos/LENGUA_Y_LITERATURA/Ense%C3%B1ar%20Lengua%20-%20Daniel%20Cassany.pdf

Ferreiro, E., y Teberosky, A. (2005). Los sistemas de escritura en el desarrollo del niño. México: Siglo XXI. <https://www.aacademica.org/000-067/173.pdf>

IFLA/UNESCO. (2022). Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública.
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifiesto%202022.pdf>

Gallo, J. (2019). Crítica y ratificación del modelo de tercer lugar para las bibliotecas". Anuario ThinkEPI, 13, 1-9. doi: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2019.e13b01>
<https://thinkepi.profesionaldelainformacion.com/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2019.e13b01/43167>

Marlene, A. La biblioteca como tercer lugar. 2023 Revista Desiderata, ISSN: 244-0650, n. 21, 2023, p. 106-113 <https://www.auxiliardebiblioteca.com/wp-content/uploads/2023/01/Desiderata-21.pdf>

Martín, F. A. (1985). La investigación evaluativa: una perspectiva experimentalista. *Reis*, (29), 129-141.

Mendizábal, N. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales – CEIL-, Conicet, Argentina. La osadía en la investigación: el uso de los Métodos Mixtos en las ciencias sociales. *Espacio Abierto*, vol. 27, núm. 2, pp. 5-20, 2018. Universidad del Zulia <https://www.redalyc.org/journal/122/12260698001/html/>

Meneses, F. (2005). Bibliotecas y Sociedad: Reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 117-123.

More, S. "Library consciousness in society: with special reference to higher education". En: Baheti, S. R., editor. *Library consciousness in society*. Akola: Maharashtra Federation of College Library Association, 1991. p. 7-12.

Quispe, K D R M., & Colquehuanca, G L V. (2022, September 5). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. <https://scite.ai/reports/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Vargas-Hernández, D. E., Sáenz Díaz, D. E., & Lizeth Rocío, R. R. (2021). La biblioteca pública en el imaginario social del usuario: El caso de la biblioteca pública municipal de Duitama, Boyacá, Colombia. [The public library in the social imaginary of the user: the case of the Municipal Public Library of Duitama, Boyacá, Colombia. A biblioteca pública no imaginário social do usuário: o caso da Biblioteca Pública Municipal de Duitama, Boyacá, Colômbia] *Revista Colombiana De Sociología*, 44(1), 237-260. doi:<https://doi.org/10.15446/rsc.v44n1.87881>



Evalúa los programas y/o servicios que te ofrecemos desde la BPPCDA

Para la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango es muy importante conocer que piensas sobre los programas y/o servicios que ofrecemos a la comunidad. Te invitamos a diligenciar esta encuesta en la cual nos expreses que te parecen.

* Obligatoria

1. ¿Cuál es tu nombre completo? *

2. ¿Cuál es tu documento de identidad (sin puntos ni espacios)? *

3. Danos tu correo electrónico *

4. Selecciona el programa y/o servicio en el que has participado y deseas calificar *

- Préstamo de libros
- Al calor de las palabras
- Club de lectura Abraxas
- Laboratorios de Alfabetización digital (Computadores y herramientas tecnológicas para adultos)

5. De 1 a 5, ¿Cuál es tu percepción de bienestar con los programas y/o servicios que usas en la biblioteca? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente
insatisfechoTotalmente
satisfecho

6. De 1 a 5, ¿Qué tan satisfecho estas con los contenidos abordados en la actividad? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente
insatisfechoTotalmente
satisfecho

7. De 1 a 5, ¿Está satisfecho con los contenidos temáticos de las colecciones? *

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente
insatisfecho

Totalmente
satisfecho

8. ¿Con que frecuencia asistes o haces uso de nuestros programas y/o servicios? *

- Nunca
- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Cada mes
- Una vez a la semana

9. ¿Crees que los programas y/o servicios de la biblioteca aportan a tu calidad de vida y bienestar? *

- Si
- No
- No sabe / No responde

10. ¿Recomendarías el programa y/o servicio utilizado a otra persona? *

- Si
- No
- No sabe / No responde

11. ¿Te gusta el programa y/o servicios que ofrecemos a la comunidad? *

- Si
- No
- No sabe / No responde

12. ¿Encuentras la información que buscas en la biblioteca? *

- Si
- No
- No sabe / No responde

13. AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 14 y 15 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, cuenta con una Política de Tratamiento de datos personales, publicada en la dirección web

<https://www.comfenalcoantioquia.com.co/personas/acceso-a-la-informacion-publica> en la cual se encuentran previstas las finalidades para las cuales COMFENALCO ANTIOQUIA realiza el tratamiento de datos personales y se detalla la manera en que usted puede ejercer sus derechos.

Mediante su autorización, COMFENALCO ANTIOQUIA podrá realizar el tratamiento de la información a efectos de:

1. Organizar y pagar el subsidio familiar en dinero y en especie.
2. Prestar los servicios misionales de conformidad con la Ley.
3. Suministrar información sobre ofertas y oportunidades relacionadas con los servicios y productos que ofrece COMFENALCO ANTIOQUIA o ajustes en los mismos.
4. Realizar gestiones de cobranza.
5. Realizar encuestas para el cumplimiento de los objetivos de la Caja de compensación, evaluar la calidad del servicio y realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y perfiles de afiliados y usuarios actuales o potenciales.
6. Adelantar los procesos de selección del personal de COMFENALCO ANTIOQUIA y sus contratistas.
7. Suministrar información a terceros aliados de la caja, cuando resulte necesario para la ejecución, entrega o desarrollo de bienes o servicios propios o de los aliados. En todo caso el listado de aliados se mantendrá actualizado en la página web en el vínculo donde se encuentra publicada la política de tratamiento.

Tratándose de un menor de edad, la autorización para el tratamiento de los datos deberá ser otorgada por su representante legal.

COMFENALCO ANTIOQUIA, en cumplimiento de su objeto social y de la Ley, en casos excepcionales requerirá información personal sensible de forma expresa, casos en los cuales el titular no estará obligado a dar su autorización.

Usted puede acceder en cualquier momento a los datos suministrados y

solicitar su corrección, actualización o supresión en nuestras unidades y centros de servicios, en nuestra línea telefónica 444 71 10, en nuestra página web, a través del correo electrónico protecciondedatos@comfenalcoantioquia.com o podrá ponerse en contacto con el Departamento Jurídico de COMFENALCO ANTIOQUIA, dirección de correspondencia Carrera 50 No. 53- 43 piso 16 de Medellín.

ACEPTO términos y condiciones del servicio, además, teniendo conocimiento del aviso de privacidad, autorizo de manera libre, expresa, voluntaria, y debidamente informada, como titular de los datos personales suministrados o en representación de los menores relacionados, para que la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia realice el tratamiento de los mismos. *

Si

No

ID	Hora de finalización	Danos tu correo electrónico	Selecciona el programa y/o servicio en el que has participado y desea calificar	De 1 a 5, ¿Cuál es tu percepción de bienestar con los programas y/o servicios que usas en la biblioteca?	De 1 a 5, ¿Qué tan satisfecho estas con los contenidos abordados en la actividad?	De 1 a 5, ¿Está satisfecho con los contenidos temáticos de las colecciones?	¿Con que frecuencia asistes o haces uso de nuestros programas y/o servicios?	¿Crees que los programas y/o servicios de la biblioteca aportan a tu calidad de vida y bienestar?	¿Recomendarías el programa y/o servicio utilizado a otra persona?	¿Te gusta el programa y/o servicios que ofrecemos a la comunidad?	¿Encuentras la información que buscas en la biblioteca?
1	11/2/23 11:48:00	kagi536@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
2	11/2/23 11:50:50	michael7Arojas@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Nunca	No sabe / No responde	No sabe / No responde	No sabe / No responde	Si
3	11/2/23 11:52:14	alejopino4520@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
4	11/2/23 11:54:38	rogerdoria710@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
5	11/2/23 11:57:50	oscarbotero25@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
6	11/2/23 11:58:00	prof.abuismail@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	5	Cada mes	No sabe / No responde	Si	Si	Si
7	11/2/23 12:00:56	Diana.robledo@comfenalcoantioquia.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
8	11/2/23 12:01:02	luzgladys.rave2016@gmail.com	Laboratorios de Alfabetización digital	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
9	11/2/23 12:01:34	jaimepedraza@gmail.com	Préstamo de libros	5	4	3	Cada mes	Si	Si	Si	No
10	11/2/23 12:01:59	yunaimyfarinas@gmail.com	Al calor de las palabras	5	5	4	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
11	11/2/23 12:04:28	oswaldole1958@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
12	11/2/23 12:05:27	Apalaciozapata9006@gmail.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
13	11/2/23 12:06:50	oswaldole1958@gmail.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
14	11/2/23 12:18:54	lmejatoro@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
15	11/2/23 12:37:38	alexisgiraldol77@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	4	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
16	11/2/23 12:38:50	xiomaraup93@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
17	11/2/23 13:07:29	Maera74@hprmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
18	11/2/23 13:08:06	gpenaranda@igac.gov.co	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
19	11/2/23 13:09:12	ggualteros@grupo-exito.com	Préstamo de libros	5	4	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
20	11/2/23 13:14:11	nancyos81@yahoo.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
21	11/2/23 13:24:23	ricautesv@outlook.com	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
22	11/2/23 13:36:25	mrrh1464@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
23	11/2/23 13:46:41	gloriamra@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
24	11/2/23 14:18:50	Alexandracatamusayrpo@gmail.com	Préstamo de libros	4	5	3	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
25	11/2/23 14:41:02	Guerrahjoser@gmail	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
26	11/2/23 15:06:27	esmeraldalzate@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
27	11/2/23 15:43:29	alejandrocadavidm@gmail.com	Club de lectura Abraxas	5	4	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
28	11/2/23 16:03:55	jota_0111@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
29	11/2/23 16:05:15	correomile@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
30	11/2/23 16:34:56	aclama.luz@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
31	11/2/23 17:49:18	sergiolara.berrio@gmail.com	Alfabetización digital	5	4	4	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
32	11/2/23 18:23:20	kaunibio@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
33	11/2/23 20:33:44	montesangela@hotmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
34	11/2/23 21:06:18	stivengarcia521@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
35	11/2/23 21:24:03	narango181@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
36	11/2/23 22:31:11	joharios03@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
37	11/3/23 4:59:59	mboteros4@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
38	11/3/23 6:44:37	isabella.sierratorres@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
39	11/3/23 7:38:22	natochoa2@hotmail.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
40	11/3/23 10:07:33	marialessandria@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
41	11/3/23 14:50:23	VAH8@HOTMAIL.COM	Préstamo de libros	5	4	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
42	11/4/23 6:52:18	Jogallego06k@gmail.com8	Préstamo de libros	5	5	3	Cada mes	Si	Si	Si	No sabe / No responde
43	11/4/23 7:54:03	doregrillo68@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
44	11/4/23 9:14:20	julicore2003@yahoo.es	Al calor de las palabras	4	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
45	11/4/23 9:18:22	any0518_@hotmail.com	Al calor de las palabras	5	4	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
46	11/4/23 10:27:32	aleughetti@gmail.com	Al calor de las palabras	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
47	11/4/23 14:24:16	anitacorreaagomez@gmail.com	Préstamo de libros	3	3	2	Ocasionalmente	No	No	No	No
48	11/4/23 14:27:38	beatrizriveralo1@gmail.com	Club de lectura Abraxas	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
49	11/4/23 14:51:17	karmelita.sa@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
50	11/4/23 15:09:09	Claudiarivera1528@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
51	11/4/23 16:39:45	Nelly.agudelo1944@gmail.com	Club de lectura Abraxas	5	5	5	Cada mes	Si	Si	Si	Si
52	11/4/23 18:07:43	ofele0211@gmail.com	Club de lectura Abraxas	5	5	4	Ocasionalmente	Si	Si	Si	No sabe / No responde
53	11/6/23 11:11:21	IVANDAGUIRREM@HOTMAIL.COM	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
54	11/6/23 13:42:45	cucarrondivino@gmail.com	Préstamo de libros	5	4	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
55	11/7/23 6:24:18	rosmarytobon@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
56	11/7/23 9:18:56	lorozco@deboraarango.edu.co	Préstamo de libros	5	5	5	Casi nunca	No sabe / No responde	Si	Si	Si
57	11/7/23 22:21:00	libiamava@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	No sabe / No responde
58	11/8/23 8:11:08	claudiaponte01@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
59	11/8/23 8:15:23	diana.palacio@envigado.edu.co	Préstamo de libros	4	5	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
60	11/8/23 8:17:35	dresdagredo26@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	4	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
61	11/8/23 18:00:25	dalmata2014@gmail.com	Préstamo de libros	5	4	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si
62	11/8/23 20:37:39	coachsenior2018@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	4	Ocasionalmente	No sabe / No responde	Si	Si	No sabe / No responde
63	11/9/23 9:37:35	isabelbonilla1037@gmail.com	Préstamo de libros	5	5	5	Ocasionalmente	Si	Si	Si	Si
64	11/9/23 10:56:37	jeronomohincapie20@gmail.com	Préstamo de libros	4	4	4	Cada mes	Si	Si	Si	Si
65	#####	luzdallymedina@gmail.com	Club de lectura Abraxas	5	5	5	Una vez a la semana	Si	Si	Si	Si

Anexo 4. Estimaciones SROI de la Biblioteca Pública y Parque Cultural Débora Arango.

Servicio	Subcategorías	Asignación de Precio de Mercado	Consumo	Beneficio Económico	Costo total asociado	SROI estimado por servicio	SROI total estimado
Material bibliográfico	Préstamo	\$70.000	22.879	\$1.601.530.000	\$15.000.000	\$106,77	\$65,60
Programas y actividades formativos	Alfabetización digital	\$17.166	205	\$3.519.030	\$4.900.176	\$4,84	
	Club de lectura Abraxas	\$120.000	96	\$11.520.000	\$1.875.376		
	Al calor de las palabras	\$41.666	819	\$34.124.454	\$3.387.776		
Total				\$1.650.693.484	\$25.163.328	\$65,60	

SERVICIOS	SROI
Material Bibliográfico	\$106,77
Programas y actividades formativos	\$4,84
General	\$65,60



