



TITULO:

PROPUESTA DE ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA VISIBILIZAR LAS
BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE BUGA A PARTIR DEL DESARROLLO DE LA
PRÁCTICA PROFESIONAL.

AUTOR:

Mariane Gómez Pulido
Comunicación Social

Trabajo de Grado para optar al título de Profesional en Comunicación Social.

DIRECTOR:

Mg. Jisele Guacheta Ocampo

Guadalajara de Buga

Junio de 2018

Página Dedicatoria.

A Dios por ser mi guía y fuerza.

A mis padres por su amor, comprensión y apoyo.

Página de Agradecimiento.

Agradezco a Dios por guiar mi camino, por colocar en mí la fortaleza, capacidad e inteligencia para formarme como profesional. Por estar siempre.

Agradezco a mis padres y hermanos por su compañía en el proceso, por la motivación que me infunden para continuar, por afirmar en mí las capacidades que tengo y por su amor y apoyo demostrados siempre.

Agradezco a mi novio, por generar apoyo, paz y ánimo para seguir el camino. Por su amor.

Agradezco a mis amigos y compañeros por hacer del proceso algo mejor.

Agradezco al docente Frank Soto por brindar apoyo y motivación incondicional en mi formación profesional. Eres un ser ejemplar. También, a Jisele Guacheta por ser mi asesora en el desarrollo de la sistematización.

Nuevamente a Dios, por la vida.

Contenido

Listas especiales (tabla figuras y apéndices):	6
Resumen	7
Abstract	9
Introducción	11
1. Problema	14
1.1 Descripción del problema.....	14
2. Objetivos	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos Específicos	16
3. Justificación	17
4. Marco de referencial	20
4.1 Marco Normativo	20
4.2 Estado del arte	26
4.3 Marco teórico.....	33
5. Metodología	41
5.1 Tipo de investigación y enfoque.....	41
5.2 Población o Muestra	42
5.3 Actividades desarrolladas	42
6. Recolección de la Información y Plan de Análisis	48
6.1 Instrumentos de recolección de información.....	48
6.2 Análisis de documentos.....	48
6.3 Observación y participación.	49
7. Descripción de la experiencia	52
7.1 Dificultades encontradas frente al proceso de divulgación.	56
8. Estrategia comunicativa para fortalecer en redes sociales	58
Anexo 1.....	60
Anexo 2.....	61
9. Resultados.	64
10. Presupuesto.	66
11. Conclusiones	67
11.1 Aprendizaje profesional.....	68
12. Referencias Bibliográficas.	70
13. Anexos	74

Anexo 3.....	74
Anexo 4.....	75
Anexo 5.....	76
Anexo 6.....	77
Anexo 7.....	78
Anexo 8.....	79
Anexo 9.....	81

Listas especiales (tabla figuras y apéndices):

Anexo 1. Diseño de propuesta sobre posible concurso que lleve a concientizar a los estudiantes de instituciones educativas públicas de Buga, a hacer uso de las Bibliotecas Públicas de Buga.

Anexo 2. Diseño para difundir a través de las redes sociales de las Bibliotecas Públicas de Buga, fechas importantes sobre temas de lectura, cultura, educación, saberes, etc.

Anexo 3: Invitación por parte de la Biblioteca Manuel Antonio Sanclemente hacia la comunidad, con la intención de promover espacios culturales dentro de sus instalaciones y hacer la promoción de lectura que diariamente presenta la biblioteca, logrando un registro de la publicación con un alcance de 561 personas que lograron visualizar el diseño.

Anexo 4: Este diseño se realizó en compañía del equipo de trabajo de la clínica “Comfandi, tu mano amiga”, presentando un alto compromiso con la comunidad al tener la intención de incentivar la lectura en niños con una edad aproximada entre los 6 y los 14 años.

Anexo 5: Diseño de la Biblioteca Pública Carlos H. Morales en convenio con el Sena Buga, difundiendo el curso de informática básica para personas de diferentes edades. Está fue una de las publicaciones más altas, alcanzando 844 personas en la red social Facebook.

Anexo 6: Diseño de la programación cultural que se llevó a cabo el 22 y 23 de septiembre en el corregimiento de la Habana – Buga, presentando un alcance vía red social de 347 personas.

Anexo 7: Registro fotográfico del día 15 de septiembre en la Biblioteca Alfredo Herrera Araujo, actividad realizada con el Doctor Jairo Madriñal para las madres comunitarias del ICBF. Alcance a 162 usuarios.

Anexo 8: Pantallazo de la estadística arrojada por la herramienta de la red social Facebook, permitiendo conocer que las publicaciones realizadas para difundir los eventos de las Bibliotecas Públicas tuvieron un alto alcance, aún por encima de otras publicaciones.

Anexo 9: Planillas de registro para el control de asistencia de los usuarios que participan de las actividades que ofrecen las diferentes Bibliotecas Públicas de Buga.

Anexo 10: Resultado de una encuesta realizada a 20 ciudadanos elegidos aleatoriamente, que sirvió para reconocer cual era la estrategia que se debía implementar en el uso de las redes sociales y por qué red social se realizaría.

Resumen

La siguiente sistematización se realiza a partir de la experiencia alcanzada en la práctica profesional llevada a cabo en la Secretaría de Cultura de Buga y tiene como objetivo crear una estrategia comunicativa que ayude a visibilizar las actividades educativas y culturales que ofrecen las Bibliotecas Públicas de Buga.

Desde la observación, participación y vinculación en la realización de la estrategia comunicacional, se logra ingresar al clima laboral y hacer parte de la cultura organizacional de las Bibliotecas Públicas de Buga lo que permite, a través del análisis, comprender los factores que contribuyen a la difusión e importancia que estas tienen para la comunidad.

A través de la metodología aplicada en la experiencia de sistematización, basada en la observación y participación, se concluye que los ciudadanos no están utilizando estos espacios educativos y la poca divulgación de información sobre estos no contribuyen a fortalecer ese uso, obstaculizando el conocimiento y aprovechamiento por parte de la comunidad.

En respuesta a lo anterior, se determina que una de las estrategias comunicacionales que podría fortalecer la difusión de las Bibliotecas Públicas es el trabajo en redes sociales, específicamente el uso y aprovechamiento de una de las redes más populares como lo es

Facebook, la cual contribuye a partir de su aplicación, con el reconocimiento de las Bibliotecas Públicas de Buga.

Abstract

The following systematization is carried out based on the experience gained in the professional practice carried out in the Culture Secretariat of Buga, and aims to create a communicative strategy that helps to visualize and position the educational and cultural activities offered by Public Libraries of Buga.

From the observation, participation and connection in the realization of the communication strategy, it is possible to enter the work climate and become part of the organizational culture of the Public Libraries of Buga, which allows, through the analysis, to understand the factors that contribute to the diffusion and importance that these have for the community.

Through the methodology applied in the systematization experience, based on observation and participation, it is concluded that citizens are not using these educational spaces and the little information dissemination about them does not contribute to strengthen that use, hindering knowledge and use by the community.

In response to the above, it is determined that one of the communication strategies that could strengthen the dissemination of Public Libraries is the work on social networks, specifically the use and exploitation of one of the most popular networks such as Facebook, which contributes from its application, with the recognition of the Public Libraries of Buga.

Introducción

Hacer uso adecuado de la tecnología permite descubrir las diferentes alternativas que estas presentan para la difusión e interacción con otras personas a fin de compartir contenido y crear de esta manera distintos grupos de interés, ya sea en cultura, educación, libros, películas, artículos, etc. Generando y acercando a los usuarios a nuevas experiencias y ventajas de la internet.

El incremento del uso corporativo, institucional y empresarial de las diferentes plataformas de la internet, como los blogs, las redes sociales, las páginas, etc., para colgar piezas comunicacionales como contenidos, posters, flayers, spots, podcast, multimedia, hipermedia, transmedia, con el objetivo de difundir los servicios, comunicados empresariales, productos, información pública, etc., muestra la trascendencia de la comunicación inmediata a los usuarios que se encuentran conectados en la web, Alfonso (2017) establece que:

“De acuerdo con el estudio de consumidores digitales 2017, realizado por el Centro

de investigación de las Telecomunicaciones (Cintel) la actividad que más realizan los usuarios colombianos en la web es usar redes sociales, con una participación de 88%. Le sigue el uso de chat (86%) y los mensajes (79%)”. (párr. 2)

Destacando las cifras el valor que tiene el uso de las redes sociales y la internet en la difusión y distribución de la información, relacionado especialmente con la penetración que permite el desarrollo informativo a través del mundo digital, el cual abre un camino extenso hacia la inmediatez, las relaciones sociales y la transferencia de conocimiento entre culturas, en ese sentido este escenario contribuye con el intercambio de información y conocimiento desde distintos escenarios, como los institucionales, sociales, etc.

En relación a lo anterior, se comprendió que el comunicador social desde su área de conocimiento puede construir y diseñar diferentes estrategias comunicacionales, que permitan llegar a diferentes segmentos poblacionales para promocionar y visibilizar el uso de las Bibliotecas Públicas de Buga.

Correspondiendo a ello, se destaca que la labor de la Secretaría de Cultura (lugar donde se realizó la práctica profesional), no solamente se basa en la promoción de lectura y

consulta de documentos, sino que también trabaja en pro de fomentar espacios culturales y educativos en el Municipio de Guadalajara de Buga, llevando a la comunidad al crecimiento y fortalecimiento en diferentes saberes.

1. Problema

1.1 Descripción del problema

El problema nace de la ausencia de estrategias comunicacionales dirigidas a difundir y promocionar los diferentes servicios y actividades que se realizan en las Bibliotecas Públicas del Municipio de Buga, ya que el bajo uso y asistencia, respectivamente, no corresponden a la infraestructura, el personal, los activos, los eventos, etc., por lo cual es necesario dinamizar e impulsar la participación de los estudiantes, familias y los ciudadanos en general.

Partiendo de esta dificultad se puede manifestar que la ausencia de estrategias comunicacionales para visibilizar las Bibliotecas Públicas del Municipio de Buga, generaban múltiples opiniones o cuestionamientos tanto de los usuarios como de los no usuarios, por ejemplo: sobre el desempeño de la Alcaldía Municipal, los intereses educativos de la comunidad, manejos de espacios públicos, etc., Carvajal et. al. afirman que “estrategias como la de acercar los servicios a los usuarios, han creado nuevos canales de comunicación y colaboración dentro de la biblioteca” (p. 9). Es decir, que la construcción y difusión de las actividades realizadas a los usuarios o potenciales usuarios de las Bibliotecas Públicas del Municipio de Buga, permiten no tan solo mermar gradualmente las opiniones y cuestionamientos que son producto de una inadecuada o ausente utilización mediática, sino que incrementa los usos constantes e incentiva a nuevos usos, que permiten la participación social de bienes de servicio público.

La pregunta de la sistematización es: ¿Cuál es la estrategia de comunicación, a través de redes sociales, que podría desarrollarse para fortalecer la difusión de los servicios y actividades de las Bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga?

Identificando esta situación en el desarrollo de la práctica a través de la observación realizada en las diferentes bibliotecas y los diálogos sostenidos con los distintos usuarios, evidenciando a partir de este acercamiento que no existe una cultura comunicacional para el aprovechamiento de las redes sociales, lo cual demuestra la necesidad de una estrategia comunicacional que ayude a dinamizar la difusión de las Bibliotecas Públicas de Buga por medio de estas.

Actualmente las redes sociales son escenarios que contribuyen a la difusión, propagación y utilización de diferentes espacios, por lo que logra llegar de manera directa a diferentes usuarios. Por ello, se orienta al manejo y aprovechamiento de estas herramientas tecnológicas, las cuales impulsan y motivan el proceso de mostrar las Bibliotecas Públicas de Buga.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Diseñar una estrategia comunicacional para difundir, a través de las Redes Sociales, los servicios y actividades de las tres bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga.

2.2 Objetivos Específicos

- Explicar el estado de promoción de los servicios que ofrecen las Bibliotecas Públicas de Buga a través de las redes sociales.
- Sistematizar la experiencia de práctica.
- Justificar la propuesta implementada para la promoción y difusión las Bibliotecas Públicas del municipio de Guadalajara de Buga a través de redes sociales.

3. Justificación

El motivo principal de crear y aplicar una estrategia comunicacional a través de las redes sociales en las Bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga, es el de descubrir, identificar y contrastar el estado de participación de la ciudadanía en el uso de los servicios y las actividades, ya que se pretende infundir el interés en la comunidad y contribuir al crecimiento de conocimiento, tanto con los bienes públicos, las locaciones y los libros, como con las dinámicas lúdico pedagógicas y artísticas; en ambos casos encaminadas a la enseñanza y aprendizaje. Para ello Carrillo, Hernández y Quiles (2013) afirman que “la introducción de tecnología social en el interior de las organizaciones se ha demostrado como una herramienta de eficiencia y de incremento del éxito en innovación” (párr. 3), lo cual se logró constatar en el desarrollo de la práctica profesional, que es lo que precisamente se pretende sistematizar como opción de grado con el fin de compartir estos conocimientos con los estudiantes de primaria, secundaria, universitarios, funcionarios públicos del municipio y los ciudadanos en general.

Los mensajes de algunas de las piezas comunicativas que se construyeron hacen énfasis en el segmento poblacional preadolescente y adolescente, porque se pretende incentivar desde edad temprana la importancia y trascendencia que tienen las bibliotecas como lugar de interacción educativa y cultural, además aprovechar de alguna manera que en este rango de edad las redes sociales son altamente consumidas y así infundir en estos la lectura en el crecimiento intelectual y del conocimiento y crear apropiaciones sobre el valor del aprendizaje autónomo e institucional.

Otro aspecto que se trabajó a través de los mensajes de las piezas comunicacionales y de las actividades realizada como dependencia difundidas mediante la red social Facebook del Secretario de Cultura, fue el de tratar de librar a las Bibliotecas Públicas del municipio de Guadalajara de Buga de la estigmatización como espacios a los cuales solo pueden ingresar los estudiantes y los intelectuales ya que esto afectaba la demanda de servicios y no asistencia a las actividades. Por lo tanto, se construyeron textos e imágenes incluyentes, identificarios y de pertenencia, con la intención de mostrar que estos lugares son centros de desarrollo, encuentro y debate social, cultural y político, como lo da a conocer Rodríguez, Valencia y Valencia (2012):

“Es por ello que actualmente se enfatiza en el papel que desempeñan las bibliotecas como centros culturales, que proporcionan herramientas propias para interpretar de manera autónoma el entorno social y permiten el acceso a diferentes servicios institucionales, y además de ello, la satisfacción de ciertas necesidades como la socialización, la participación ciudadana y el intercambio cultural”. (párr. 4).

En efecto, la difusión constante de información sobre los servicios y actividades de las Bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga, implica no tan solo a los usuarios establecidos, sino que permite reenganchar a los que se alejaron y

conquistar nuevos beneficiarios, además de vincular otro tipo de segmentos, por eso la estrategia comunicacional centradas en los mensajes de las piezas, tuvieron en cuenta este aspecto y se dirigieron también en ese sentido.

Si no se realiza esta sistematización, ni los estudiantes y docentes del Programa de Comunicación Social, y tampoco los ciudadanos, podrán obtener información y conocimiento sobre cómo contribuir con el mejoramiento de los espacios que ofrece la Alcaldía Municipal con las actividades que maneja en las Bibliotecas Públicas de Buga. además, no hubiese sido posible retar la formación profesional con una estrategia que contribuyera a la mejora de estos espacios.

Los beneficios de la sistematización están constituidos por los resultados y las conclusiones a las cuales se llegará y que podrán ser consultadas por los ciudadanos, estudiantes, funcionarios y usuarios, logrando conocer una de las diferentes estrategias comunicacionales que han permitido, gradualmente, mostrar el estado de difusión de las Bibliotecas Públicas de Buga.

4. Marco de referencial

4.1 Marco Normativo

Calidad educativa.

el Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, de la Buga Renovada, según acuerdo No. 004 de 2016, permite conocer que la enseñanza del inglés va a ser una prioridad en esta administración, para que los niños, niñas y jóvenes matriculados en colegios oficiales cuenten con la oportunidad de aprender inglés desde pequeños, articulando este proceso también al fomento de un plan de lectura y escritura con presencia en las instituciones educativas, en las bibliotecas y en los espacios públicos, haciendo de la lectura y la escritura una estrategia de convivencia e integración social en el ámbito urbano y rural. Comprende las actividades de formación y producción en lectura, escritura y oralidad.

Derechos como ciudadanos.

Por otra parte, la ley 1379 de 2010 mediante la cual se organiza la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Un instrumento que prescinde de postulados retóricos y quiere, con pasos concretos, revalorar la biblioteca pública de hoy como garantía de los derechos ciudadanos y colectivos, y con la visión flexible propia de los tiempos que corren en cuanto a cambios tecnológicos se refiere.

Destacando que esta ley de Bibliotecas Públicas, tiene el fin de promover un desarrollo sostenible que le permita a la comunidad acceder a estos espacios educativos y culturales, y a las bibliotecas poderse estabilizar dada su importancia, con estructura, motivación, recursos públicos, entre otro.

Señala el artículo 58 de la Constitución Política que si de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social (como esta) resultan en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad reconocida por la ley, el interés privado debe ceder al interés público o social. Por ejemplo, por motivos de utilidad pública o interés social, pueden expropiarse mediante sentencia judicial e indemnización previa, espacios o bienes necesarios para el funcionamiento de una biblioteca pública.

Fundamentando con esta ley que los servicios bibliotecarios ofrecidos por parte de las Bibliotecas Públicas, se consideran espacios públicos de fácil acceso para el desarrollo y crecimiento educativo y cultural de cada ciudadano.

Afirmando, entonces, la obligación para alcaldes y concejos municipales y distritales, dado que estos últimos cumplen similares funciones en la prestación de servicios a los de la órbita municipal, de mantener y dotar su biblioteca pública (también se trata de una obligación legal existente desde la Ley General de Cultura en 1997).

Deberes como bibliotecas.

En la ley No. 1379 del 15 de enero del 2010, se muestra en el Artículo 5°. Fines estratégicos. Además de los trazados en la Constitución Política y en la Ley General de Cultura, esta ley constituye un instrumento de apoyo para alcanzar los siguientes fines:

1. Garantizar a las personas los derechos de expresión y acceso a la información, el conocimiento, la educación, la ciencia, la tecnología, la diversidad y al diálogo intercultural nacional y universal, en garantía de sus derechos humanos, fundamentales, colectivos y sociales.
2. Promover el desarrollo de una sociedad lectora, que utiliza para su bienestar y crecimiento la información y el conocimiento.
3. Promover la circulación del libro y de las diversas formas de acceso a la información y el conocimiento.
4. Promover la valoración y desarrollo de la cultura local, así como el acceso a la cultura universal.
5. Promover la reunión, conservación, organización y acceso al patrimonio bibliográfico y documental de la Nación.

6. Crear una infraestructura bibliotecaria y unos servicios que respondan a las necesidades educativas, científicas, sociales, políticas y recreativas de la población.
7. Impulsar una política nacional integral, constante y sostenible de promoción de la lectura y de 13 bibliotecas públicas que conforman la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Parágrafo. Las bibliotecas integrantes de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas harán suyos y darán aplicación incondicional a los fines esenciales del Estado y a los descritos en esta ley.

La lectura.

El Artículo 21 de la misma ley, habla sobre la Gratuidad y calidad. Los servicios bibliotecarios básicos, son gratuitos al público. Ninguna autoridad nacional o territorial, ni biblioteca pública podrá establecer prácticas tendientes al cobro de estos servicios de manera directa o indirecta.

El Ministerio de Cultura reglamentará con la asesoría del Comité Técnico Nacional de Bibliotecas Públicas, tarifas especiales y flexibles para los servicios complementarios, incluidos los eventos y espectáculos de carácter cultural que requieran ser remunerados.

Todas las bibliotecas que sean parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas deben cooperar para darles a los ciudadanos acceso gratuito a los materiales documentales y a los servicios bibliotecarios.

En efecto, las Bibliotecas Públicas siempre deben estar dispuestas a la interacción con los usuarios y a la sociabilidad de la información que le permita a la ciudadanía tener un contacto directo con el saber, direccionando siempre a la cultura de la lectura y escritura en los habitantes en este caso de Guadalajara de Buga.

Manejo de la información en redes sociales.

La ley número 1341 del 30 de julio del 2009, tiene como objetivo determinar el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Artículo 2.- principios orientadores. La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración

pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.

El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC: En desarrollo de los artículos 20 y 67 de la Constitución Nacional el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente el Estado establecerá programas para que la población de los estratos desarrollará programas para que la población de los estratos menos favorecidos y la población rural tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet y contenidos informáticos y de educación integral.

Artículo 3.- Sociedad de la información y del conocimiento. El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter

transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento.

4.2 Estado del arte

En este aparte de la sistematización, se logra a través de la consulta en internet relacionar libros o web gráficas que aportan al tema presentado como: “Estrategia comunicativa para difundir los servicios y actividades de las Bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga”.

Así que, cualquier aporte e información recolectada servirá para guiar, apoyar, relacionar, contextualizar y aclarar la forma como se abordará el tema.

Título: Comunicación Interna en Bibliotecas

Autor: Ana Carrillo

Fecha: 2013

Recuperado de: <http://www.biblogtecarios.es/anacarrillo/comunicacion-interna-en-bibliotecas/>

Aparte: ¿Qué ha ocurrido dentro de las bibliotecas durante este tiempo?, ¿realmente han hecho extensible la actitud 2.0 de puertas para adentro?, ¿se puede hablar de una comunicación interna 2.0 en bibliotecas? Y lo que es más importante, ¿nuestras bibliotecas tienen una cultura 2.0? Desde mi punto de vista, es una asignatura pendiente. Y no sólo eso, sino que no se valora lo suficiente la importancia de una estrategia de

comunicación interna que sustente la estrategia externa en medios sociales. Si el despliegue de estrategias de medios sociales en las redes es importante para una biblioteca, no lo es menos el desarrollo de una cultura de lo social dentro de la misma, de forma que sus miembros enriquezcan y complementen la identidad digital de su organización. Y es que la introducción de tecnología social en el interior de las organizaciones se ha demostrado como una herramienta de eficiencia y de incremento del éxito en innovación.

Comentario: El aparte del artículo contribuye a la experiencia de sistematización, dando a conocer la necesidad de construir nuevas estrategias comunicacionales en las bibliotecas para el esparcimiento y aprovechamiento educativo de las mismas, confrontando la realidad que se presenta (en este caso en Buga) de enriquecer de manera creativa los procesos de difusión en una comunicación 2.0, destacando que esta es la que permite la facilidad de compartir información con el fin de divulgar e interactuar con los usuarios interesados en utilizar los servicios y participar de las actividades.

Título: biblioteca 2.0, nuevas estrategias de comunicación y marketing: el caso de la biblioteca universitaria de Huelva.

Autor: María Carvajal, Juan Escribano, Juan José Gómez, Inmaculada González, Isabel Lara, Lourdes Moyar, Mar Ruiz, José Manuel Yuste. **Fecha:** No aplica.

Recuperado de:

http://rabida.uhu.es/bitstream/handle/10272/7333/Biblioteca_2.0.pdf?sequence=2

Aparte: Estrategias como la de acercar los servicios a los usuarios, han creado nuevos canales de comunicación y colaboración interna dentro de la biblioteca. Por supuesto que también se ha mejorado la información que se obtiene de los usuarios, tanto de las opiniones que transmiten directamente como de las que llegan a través de la escucha activa. Esta información es muy valiosa para la biblioteca, ya que enriquece y complementa a la recogida por los canales habituales como la encuesta de satisfacción anual, aportando normalmente la espontaneidad, sinceridad y originalidad propias de la utilización de las redes sociales.

Comentario: El aparte permite entender la importancia de la comunicación activa tanto con los usuarios como con los bibliotecarios, la necesidad de aproximarse a las personas y escuchar cualquier recomendación. Siendo este de suma importancia para la sistematización, pues ayuda a satisfacer y a recrear las estrategias utilizadas para mostrar o visibilizar las actividades de lectura y escritura de las bibliotecas, logrando incrementar el uso de estos sitios públicos.

Título: Importancia de las Bibliotecas Públicas.

Autor: Clarin.com.

Fecha: 01 – 09 – 2001.

Recuperado de: https://www.clarin.com/opinion/importancia-bibliotecas-publicas_0_HJN97PeRYl.html

Aparte: Las bibliotecas públicas son importantes herramientas educativas y

culturales, destinadas a facilitar el acceso equitativo al mundo de los libros y a posibilitar el desarrollo cultural de los sectores más postergados. Además, las bibliotecas son instrumentos insustituibles para los estudiosos, investigadores y especialistas. Por estas razones, las principales naciones del mundo cuidan e incrementan los tesoros de sus bibliotecas, las cuales se conciben como verdaderos manantiales de riqueza.

Comentario: El aparte del artículo permite destacar el valor que tienen las bibliotecas públicas, siendo referencia para la experiencia de sistematización en el sentido en que reafirma estos lugares como espacios culturales a los que se puede acceder con facilidad para el crecimiento intelectual, contribuyendo a la conversación y al debate.

4 Título: Hipermediaciones: Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva

Autor: Carlos Scolari. **Fecha:** septiembre de 2008.

Recuperado de: <http://comunicacion3unlz.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Hipermediaciones-Carlos-Scolari-Cap1.pdf>

Aparte: La aparición de una nueva generación de medios digitales interactivos, ya no basados en la lógica del broadcasting sino en un modelo comunicacional totalmente

innovador fundado en las redes y la colaboración de los usuarios, está desafiando nuestro conocimiento sobre los viejos medios de comunicación de masas.

Comentario: El aparte del libro lleva a una realidad en la que actualmente nos vemos sumergidos, encarando la aparición de las nuevas tecnologías las cuales ayudan a la difusión e interacción con diferentes personas al momento de enseñar productos específicos para su consumo. Evidenciando en este caso, la importancia de difundir las actividades educativas o culturales que se llevan a cabo en las Bibliotecas Públicas del Municipio de Buga a través de redes sociales.

5 Título: La importancia de las bibliotecas públicas.

Autor: Redacción El Tiempo.

Fecha: 16 – 03 – 2004.

Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1580173>

Aparte: El gobierno Nacional actual dentro de su estrategia de desarrollo social y cultural, consciente del problema aquí planteado, ha diseñado un programa denominado Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas (documento Conpes 3222), el cual se concibe como una tarea de participación activa de los establecimientos públicos y privados y que

involucra por supuesto a la comunidad internacional. La idea es pues, destinar los recursos que se necesitan para ejecutar el plan, que contempla básicamente, mejorar y adecuar la infraestructura de las bibliotecas públicas, actualizar las colecciones y volúmenes de libros, textos y material audiovisual, poner en funcionamiento un sistema de red y de información y partir de estas bases, generar una campaña de divulgación, formación, promoción y fomento de la lectura en todos los niveles.

Comentario: El aparte del artículo corrobora la necesidad que hay de difundir a los ciudadanos las actividades de las bibliotecas públicas para lograr su enriquecimiento en diferentes saberes, como los hábitos de lectura, que ya son precarios en nuestro país, por ello en esta sistematización se narra la estrategia comunicacional que se construyó para avanzar gradualmente en ese sentido.

6. Título: Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social.

Autor: Jonatan Cuadros Rodríguez, Jackeline Valencia, Alejandro Valencia Arias.

Fecha: 2013.

Recuperado de: file:///C:/Users/pc/Downloads/699-1488-1-PB.pdf

Aparte: Las bibliotecas públicas constituyen escenarios para el acceso a la

información y la búsqueda del conocimiento. Sin embargo, en la medida en que las condiciones del entorno han ido cambiando y emergen otras alternativas para acceder a estos contenidos estos agentes han sentido la necesidad de replantear su papel dentro de la sociedad. Es por ello que actualmente se enfatiza en el papel que desempeñan las bibliotecas como centros culturales, que proporcionan herramientas propias para interpretar de manera autónoma el entorno social y permiten el acceso a diferentes servicios institucionales, y además de ello, la satisfacción de ciertas necesidades como la socialización, la participación ciudadana y el intercambio cultural.

Comentario: El aparte del artículo aporta a la sistematización, enseñando como los espacios educativos disponibles en las bibliotecas públicas, ayudan a la comunidad a vivenciar y experimentar encuentros de intercambio cultural, social, político, etc., incluso de planteamiento de proyectos y programas, pero en especial para consultar y aclarar situaciones y problemas como los que se generan a diario en la cotidianidad posmoderna.

4.3 Marco teórico

Desde el inicio de la civilización, el hombre ha presentado la necesidad de comunicarse y en su evolución este ha encontrado diversas maneras de dar a conocer sus pensamientos, ideas o emociones; Una de esas alternativas se ve enlazada con la decisión que toma el ser humano de sumergirse y afrontar los desarrollos tecnológicos que se han presentado actualmente.

Partiendo de ello y resaltando que la tecnología actualmente es sumamente importante y necesaria para el ser humano, dadas las comodidades y los alcances que esta presenta al momento de brindar diferentes experiencias tanto educativas como sociales, enfrentamos en esta oportunidad la necesidad de implementar una estrategia comunicacional para las Bibliotecas Públicas de Buga que nos permita difundir estos espacios culturales y educativos.

Para ello, es necesario destacar diferentes conceptos como lo es la comunicación estratégica, articulando un punto de vista hacía el futuro que permita tener una línea progresiva para el cumplimiento de la misma. considerando el planteamiento de Tironi y Cavallo (citado por Torres 2014) se entiende la comunicación estratégica como: “La práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno

cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses u objetivos”. (párr. 91) permitiendo en este caso, fortalecer la relación entre la ciudadanía y las Bibliotecas Públicas con el fomento de diferentes servicios para el aprovechamiento de los mismos, buscando la mejora de una comunicación activa y respetuosa que afiance estos procesos culturales y educativos.

Para dar continuidad, Scheinsohn, muestra la importancia de tener estrategias claras y organizadas para poder alcanzar el objetivo que se plantea, afirmando lo siguiente:

La Comunicación Estratégica es un método de gestión destinado a articular todas las comunicaciones tácticas en el marco de una estrategia general que las englobe. Esto no debe ser interpretado como un menosprecio por las comunicaciones de nivel táctico, ya que ellas son las que encarnan a los instrumentos concretos a través de los cuales se procurará alcanzar el fin estratégico.

(Scheinsohn. 2010, p. 50)

Comprendiendo la comunicación táctica como el medio que permite alcanzar los objetivos, por ejemplo, la cercanía y la presentación de diversas propuestas que incurren a la interacción con los usuarios, Además Scheinsohn, (2010) presenta el crecimiento de la comunicación estratégica enseñando que “... es en esencia – y al menos – el estudio de la comunicación, la estrategia, la psicología, el management y el comportamiento

organizacional. De allí luego, su aplicación a ámbitos más específicos (relaciones públicas, comunicación interna, publicidad, marketing, etc.)” (Párr. 16). Sustentando que el emplear estratégicamente una comunicación externa con las personas interesadas en aprovechar los espacios culturales y educativos, en este caso el de las Bibliotecas Públicas de Buga, consigue difundir con mayor efectividad los servicios que estas prestan. De manera que, el emplear el uso de las redes sociales en una organización es de importancia ya que presenta ventajas al acortar las distancias, permitiendo un contacto directo con los usuarios, la difusión de las actividades y un efectivo fluido de información.

En ese mismo sentido, Marquina (2012) hace una introducción importante al impacto que las redes sociales presentan actualmente, enseñando que “La web social ha producido un enorme cambio en la manera de comunicarnos e informarnos y las organizaciones han tenido que adaptarse a los nuevos tiempos comunicativos, acercándose a sus clientes o usuarios para sacar provecho del intercambio de información con los mismos” (párr. 2) contribuyendo esto con el favorecimiento de una interacción activa con las personas que están relacionadas a los procesos formativos que ofrecen las Bibliotecas Públicas de Buga, al permitir un intercambio de ideas o posibles soluciones ante las inquietudes o incertidumbres que se pueden presentar.

De esta manera, se resalta que en el presente las redes sociales, específicamente el Facebook, son una herramienta que beneficia en este caso a las Bibliotecas Públicas de Buga, abriendo una puerta a la interacción con el usuario, pero ¿qué ha ocurrido dentro de

las bibliotecas durante este tiempo?, ¿realmente han hecho extensible la actitud 2.0 de puertas para adentro?, ¿se puede hablar de una comunicación interna 2.0 en bibliotecas? Y lo que es más importante, ¿nuestras bibliotecas tienen una cultura 2.0? (Carrillo, 2013. Párr. 4).

Abordando Carrillo una fuente de comunicación tan importante como lo es la web 2.0, la cual hace referencia a todos los sitios web que facilitan el compartir información, interactuar activamente o simplemente la colaboración de una red informática, siendo una vía inmediata de prontas respuestas, solución a inquietudes o a la invitación a conocer información de interés.

En este caso, ya que algunos bibliotecarios presentan edades entre los 40 y 50 años se concibió como necesario brindar un asesoramiento más profundo de la importancia y manejo de la red social Facebook (el cual es parte de la web 2.0), con el fin de capacitar al personal para el manejo de esta herramienta la cual es un canal directo para dar a conocer las actividades de las bibliotecas y es esencial para estar en contacto con los usuarios e interacciones en las publicaciones, generando una cultura 2.0.

Apoyando esta idea García, afirma que realmente Facebook como red social, es una de las alternativas más poderosas para dar a conocer los procesos que realizan las bibliotecas, en su participación con el tema “Redes sociales: posibilidades de Facebook

para las bibliotecas públicas” señala que:

“Facebook ha conseguido formar una amplia comunidad de desarrolladores que han puesto a disposición de los miembros las aplicaciones más diversas: para recomendar lecturas, saludar de formas divertidas o representar las redes de contactos; posee una cultura estudiantil que permite a la biblioteca encontrar su espacio entre la audiencia potencial más fácilmente; está más abierta a nuevos usuarios. Al mismo tiempo, presenta una gran cantidad de aplicaciones disponibles y existen muchas posibilidades de desarrollar otras nuevas que se ajusten a las necesidades de la biblioteca. A estas alturas, queda contrastada la capacidad de Facebook para generar y mantener el capital social de sus miembros”. (García, 2010, párr. 31).

Para ahondar en ello, Cortés (2004) en su libro “El poder de la tecnicidad digital y el reto de la complejidad”, lleva a que reconocer que las TIC tienen su propia dimensión cultural es un primer recurso útil para construir una teoría de la convergencia “La tecnología es objeto, pero también es sujeto, está frente a nosotros como un producto terminado para ser usado, pero también y sobre todo es una forma de concebir, de imaginar, de resolver, es un sistema de conocimiento y un sistema cultural”. (Párr. 18). De tal modo que, el hecho de haber escogido esta red social como estrategia, ha permitido explorar nuevos caminos como los de interactuar, mostrar, compartir y responder a todas las necesidades que las personas presentan, permitiendo expandir el compromiso y la efectividad que muestran las bibliotecas como agentes de conocimiento.

Actualmente, la tecnología es una herramienta sumamente necesaria para abordar y conocer diferentes hechos que se presentan, o para intercambiar saberes y nuevos conocimientos, para ello Meyrowitz et al. (citado por Barbero, 2010) testifica que “la tecnología remite hoy no a la novedad de los aparatos sino a nuevos modos de percepción y de lenguaje, a nuevas sensibilidades y escrituras, a la mutación cultural que implica la asociación del nuevo modo de producir con un nuevo modo de comunicar que convierte al conocimiento en una fuerza productiva directa”.

Ayudando esto, Scolari en su libro *Hipermediaciones: Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*, plantea que:

La aparición de una nueva generación de medios digitales interactivos, ya no basados en la lógica del broadcasting sino en un modelo comunicacional totalmente innovador fundado en las redes y la colaboración de los usuarios, está desafiando nuestro conocimiento sobre los viejos medios de comunicación de masas. (Scolari, 2008, p. 31)

Por ello, actualmente las nuevas alternativas para comunicar y visibilizar son una de las partes más importantes para tener en cuenta como bibliotecas empleando y logrando destacar las relaciones y el acercamiento que se presenta con los usuarios a través de estas. Procurando así, ser un conducto casi que obligatorio para la promoción y ejecución de llegar a usuarios nuevos pues de dicha manera se incrementará el uso de estos espacios.

En relación al tema, Arroyo (citado por Luceri, 2015) sostiene que para aprovechar

las oportunidades que ofrecen las redes sociales, particularmente Facebook, se deben tener en cuenta ciertos objetivos:

1 - Atraer el interés mediante publicaciones que llamen la atención. Para ello se deben detectar los intereses de los usuarios, publicar contenidos originales y diferentes, con un sello personal y emplear textos breves con imágenes atrayentes.

2 - Promover la participación del usuario, dado que Facebook posibilita la comunicación con el mismo. Para lo cual se recomienda lanzar preguntas o temas que den lugar a la opinión, creando un clima que invite a la conversación.

3 - Llegar a más personas. De la capacidad de viralidad depende la ampliación de la comunidad, dado que, si los seguidores encuentran interesantes los contenidos publicados por la biblioteca, los compartirán en sus muros. (Luceri, 2018, p. 15)

Asimismo, Celaya, autor del libro “La empresa en la Web 2.0: el impacto de las nuevas redes sociales en la estrategia empresarial”, describe la importancia de las redes sociales como los nuevos modelos de comunicación, de esta forma:

Las redes sociales están transformando la manera en que las personas acceden a la información sobre todo tipo de productos y servicios. El nuevo modelo

de comunicación online obligará a las empresas a actualizar sus estrategias de marketing y comunicación. Los consumidores ya no quieren limitarse a recibir información sobre un determinado producto o servicio, sino que, además, el usuario quiere formar parte del proceso de promoción del mismo a través de las redes sociales. (Celaya, 2000, párr. 4)

trayendo a colación lo planteado anteriormente por Meyrowitz, Chartron y Manzini, quienes comparten los nuevos modos de percepción ante la manera de comunicar, contribuyendo a otro aspecto relevante sobre la manera de pensar y actuar respecto a estas nuevas alternativas de comunicación.

Por esta razón, esta sistematización ratifica la importancia de la estrategia utilizada para dar a conocer las actividades que realizan las Bibliotecas Públicas de Buga, como lo fue el uso de la red social Facebook, permitiendo tener un contacto frecuente con los usuarios de la web.

5. Metodología

5.1 Tipo de investigación y enfoque

Este tipo de sistematización es descriptivo, pues en este caso se describe a través de la observación que se realizó en la experiencia desarrollada en torno a la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación evidenciados en las Bibliotecas Públicas de Buga y frente a los cuales se propone una estrategia de comunicación enfocada en el fortalecimiento de la red social Facebook del Secretario de Cultura con el fin de convertirla en una herramienta fundamental para la difusión de las actividades e interacción con los usuarios.

El diseño de la sistematización es de carácter retrospectivo y su enfoque es mixto ya que se partió de la recolección de datos, mediante diferentes métodos e instrumentos en un periodo determinado como lo fueron las encuestas, observación e interacción con los usuarios de las bibliotecas, evidenciando los resultados de las estrategias de comunicación tácticas, implementadas en la búsqueda del desarrollo estratégico de una propuesta de comunicación en redes sociales que potencie los servicios de las Bibliotecas Públicas del municipio.

El método de esta sistematización es inductivo, ya que el trabajo se basa en la

interacción con usuarios que participan en el uso de las Bibliotecas Públicas del Municipio de Guadalajara de Buga, para diseñar la estrategia comunicacional, considerando las necesidades de divulgación de estas instituciones, los intereses de los diferentes públicos y las inquietudes y sugerencias sobre el servicio por ellas desarrollado.

5.2 Población o Muestra

- La Secretaría de Cultura Buga.
- Usuarios y colaboradores.
- Las redes sociales y los 2.167.000 usuarios de Facebook.

5.3 Actividades desarrolladas

Con base en los objetivos de la experiencia de sistematización se generan cambios y transformaciones con y desde los usuarios (estudiantes, intelectuales, funcionarios, usuarios potenciales, bibliotecarios, padres de familia, etc.), basándose en la conversación y la retroalimentación continua, con el fin de crear, producir, emitir y evaluar la estrategia comunicacional que se requiere para mejorar la usabilidad de los espacios educativos y culturales de las Bibliotecas Públicas de Buga.

El proceso de práctica permitió el desarrollo de una etapa diagnóstica sobre la

comunicación en la Secretaría de Cultura de Buga y específicamente respecto a la asociada con las condiciones de difusión y divulgación de las Bibliotecas públicas, teniendo como resultado la poca usabilidad y difusión que se realizaba de estos espacios lo cual formalizó la necesidad de implementar la propuesta de estrategia comunicacional para contribuir a la mejora de dicha situación.

Se realizó la identificación de los usuarios que accedían a las Bibliotecas Públicas a través de la implementación de un registro de asistencia por un periodo de 30 días, el cual permitió conocer la cantidad de personas que aprovechan estos espacios educativos y registrar sus datos con el propósito de agregar a la red de difusión los usuarios concurrentes y poco concurrentes de estos lugares.

1. De manera aleatoria se realizó una encuesta a 20 personas que accedieron a las Bibliotecas Públicas de Buga, entre preadolescentes, jóvenes y adultos, hombres y mujeres, solicitando la participación en el desarrollo de esta iniciativa que tenía como fin conocer cuál era la red social más utilizadas por los usuarios de las bibliotecas lo cual serviría como referencia para escoger en que red social implementar la propuesta de estrategia comunicacional.

Las preguntas y los resultados son los siguientes:

1. ¿Posees una cuenta en alguna red social?

Ecuación 1 Encuesta



2. ¿Con qué frecuencia utilizas las redes sociales?



3. ¿Por qué red social te gustaría recibir información de las Bibliotecas Públicas?



4. ¿Es más fácil para ti, comunicarte a través de redes sociales que en persona?



A partir de los resultados arrojados por la encuesta se logró establecer que Facebook era la red social con más consumo ya que los resultados lanzaron que en el 65% de los usuarios predominaba el uso de esta plataforma digital. Basado en lo anterior, se propone desarrollar en la red social Facebook del Secretario de Cultura como única opción para difundir la estrategia comunicacional las actividades de las Bibliotecas Públicas de Buga.

2. Se sostuvo un diálogo con los visitantes de las Bibliotecas Públicas de Buga tales como: estudiantes, funcionarios, usuarios potenciales, bibliotecarios, padres de familia, etc. Con el fin de indagar la periodicidad con la que usaban las bibliotecas, cuál era la red social que más utilizaban, como se enteraban de las actividades, como les gustaría que les llegara la información sobre los servicios de las bibliotecas, entre otros. Obteniendo aproximadamente 40 interacciones que contribuyeron con la identificación del valor de las redes sociales para difundir los servicios de estas instituciones y proyectar estrategias tácticas que permitan el logro de la propuesta comunicativa de interés.

3. Se indagaron diferentes referentes que ayudaron a aclarar la importancia, el manejo y la difusión que las bibliotecas deben realizar por medio de las redes sociales lo que permitió encontrar varios vacíos en el manejo que brindan las bibliotecas a través de las plataformas virtuales conllevando esto a fortalecer por medio de la red social del Secretario la divulgación de estos espacios educativos y culturales.

4. Consolidación de información: Con los datos e informaciones recolectadas, se procedió a consolidar, analizar e interpretar los resultados, logrando conocer de manera concreta el sentido de difusión de las bibliotecas, por qué es importante la implementación de una estrategia de comunicación y cuál sería la adecuada.

6. Recolección de la Información y Plan de Análisis

6.1 Instrumentos de recolección de información

Para analizar el funcionamiento de las Bibliotecas Públicas de Buga y lograr visibilizar las actividades que estas realizan, se utilizan los siguientes instrumentos:

6.2 Análisis de documentos.

Se identificó a partir de archivos personales que abordan el problema y documentos de teóricos e instituciones que enriquecen el conocimiento sobre las Bibliotecas Públicas y el ejercicio que realizan a nivel cultural y educativo en la comunidad los problemas que se presentaban en las Bibliotecas Públicas de Buga, logrando reconocer las dificultades y posibles soluciones que se podían implementar en dicha estrategia. Estas averiguaciones arrojaron que una de las dificultades era la falta de difusión y visibilización de las actividades que realizaban las bibliotecas y por ello la escasa participación en dichos espacios.

Se tuvieron en cuenta los informes semanales presentados a la universidad en los que se encuentran registradas las estrategias, actividades e iniciativas que se presentaron durante la práctica profesional en la Secretaría de Cultura de Buga, con el fin de enseñar en la sistematización el paso a paso de la realización de dicha actividad, la cual arrojó en

su finalidad las mejoras realizadas en dicha dependencia y el trabajo expuesto como practicante.

Se revisaron las condiciones de difusión que presentaban las Bibliotecas Públicas de Buga concluyendo respecto a estas averiguaciones que la única forma de difusión de las actividades que manejaban era con el voz a voz, dificultando esto el esparcimiento a toda la comunidad, o en su gran mayoría, de todos los procesos que se llevan a cabo en estos espacios, lo que motivó a profundizar en el reconocimiento de las fortalezas y debilidades que estas presentaban teniendo como intención esclarecer y contribuir para su mejora.

Se indagó sobre los manuales de estilo de la institución y se tuvo como resultado que la Alcaldía Municipal de Buga no cuenta con estas herramientas, lo que dificulta los procesos de creación de piezas publicitarias para la difusión a través de la red social Facebook, por lo tanto, no se logra visibilizar las Bibliotecas Públicas de Buga con la misma línea publicitaria y a su vez esta no permite tener un conocimiento y desempeño como practicante ante el manejo de un manual de estilo.

6.3 Observación y participación.

Se observó el manejo de la comunicación interna generada en la cotidianidad de los integrantes de las Bibliotecas Públicas de Buga interactuando constantemente con dicho personal para establecer las posibles dificultades y soluciones que se podrían efectuar, logrando implementar de la mejor manera la propuesta de dicha estrategia comunicacional.

Se consultaron los antiguos procesos de comunicación y las estrategias que implementaban como Secretaría de Cultura para la propagación de las actividades culturales y educativas de las Bibliotecas, buscando la identificación de efectividad al desarrollar la propuesta comunicativa.

Se prestó atención a las reacciones de los bibliotecarios al momento de dar a conocer la estrategia de comunicación que se implementaría, valorando los criterios que presentaron desde su rol, con el fin de lograr un común acuerdo para el desarrollo de dicha iniciativa.

Se observó el control que las Bibliotecas Públicas presentan al momento de permitir la interacción usuario - libro.

Se conocieron los criterios de los usuarios de las Bibliotecas Públicas de Buga, los cuales permitieron una identificación de las oportunidades y debilidades que se presentan a nivel institucional para mejorar la ejecución y desarrollo de la estrategia comunicacional la cual se evidenciará en los siguientes párrafos.

Se tuvo participación en la planeación de diversos actos culturales y educativos manejados por las Bibliotecas Públicas de Buga difundiendo diferentes diseños a través

de la red social Facebook del Secretario de Cultura como único medio aprobado para la difusión de las actividades, con el fin de que la comunidad haga aprovechamiento de estos espacios.

7. Descripción de la experiencia

Esta práctica profesional fue desarrollada en 3 meses, desde el 1 de septiembre hasta el 30 de noviembre del 2017, en dos dependencias de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, las cuales son: Secretaría de Cultura (un mes y medio) y Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico (un mes y medio), observando desde un inicio, la necesidad de un comunicador social ya que anteriormente no se contaba con un equipo de trabajo encargado del área de comunicaciones para el manejo de información que estas requieren.

El desarrollo de este trabajo de sistematización de experiencia se basa en la práctica realizada en la Secretaría de Cultura Buga, bajo el liderazgo de Johnny Stefan Fernández Cruz, quien mostró inicialmente el respeto y el valor como practicante por las funciones que llegaba a realizar. También, se logró percibir un alto compromiso con los procesos que, como secretaria, llevaban ante la comunidad y se inculcó la importancia de ceñirse a las normas establecidas dentro de la misma.

Desde el primer día como practicante se presentaron diferentes interrogantes

llevando a debatir los procesos comunicacionales y el manejo que se brindaba desde esta área, reconociendo que los procesos de comunicación de la institución presentaban a nivel interno algunos vacíos, dificultando la comunicación externa, pues no existía un equipo de trabajo que liderará los procesos comunicativos en beneficio de la visibilización de las actividades que se llevaban a cabo como Secretaría de Cultura.

A partir de ello, fueron asignadas las siguientes funciones, con el propósito de resolver la dificultad de comunicación que se presentaba.

- Manejo de redes sociales para la difusión de eventos culturales llevados a cabo en el Teatro Municipal de Buga.

- Acompañamiento fotográfico a diferentes actividades que presentaba la Secretaría como parte de los procesos educativos y culturales que quería infundir en la comunidad para su mismo aprovechamiento.

- Creación de diseños para dar a conocer a la ciudadanía las actividades que se presentaron.

- Acompañamiento a las Bibliotecas Públicas de Buga con el fin de lograr visibilizar e incrementar el uso de estos espacios culturales y educativos.

Reconociendo inmediatamente que este último punto era mi meta a lograr durante el tiempo de práctica.

Para el acompañamiento a las Bibliotecas Públicas, se identificó el grupo de bibliotecarios con el fin de realizar un plan de acompañamiento semanal, teniendo (3) encuentros por semana, donde se discutían temas como: las actividades de cada biblioteca, los procesos que necesitaban refuerzo para difundir a la comunidad, cuáles eran los eventos que se realizarían en el mes o en qué actividades estaba involucrada la secretaría para brindar apoyo a la gestión, entre otros.

En el mes y medio que pude desarrollar mi trabajo como practicante de la Secretaría de Cultura Buga, se presentaron cuatro (4) diseños, en los cuales se mostraba a la comunidad diversas actividades o convenios que tenían algunas de las Bibliotecas para su aprovechamiento por parte de la población. Estos diseños presentaban información sobre cursos de informática básica realizados en la Biblioteca Carlos H. Morales, programaciones culturales de la Biblioteca del corregimiento de la Habana – Alfredo Herrera Araujo y diferentes actividades culturales y educativas en la Biblioteca Manuel Antonio Sanclemente.

También, se presenciaron eventos culturales como: Cultura al parque, El carnaval del libro, Picnic literario, entre otros. Mostrando por medio de fotografías a los usuarios de Facebook las actividades que se realizaban a través de las Bibliotecas Públicas del municipio.

A partir de las visitas constantes a los bibliotecarios, la encuesta realizada, la participación y observación y las interacciones con los usuarios para recoger sus percepciones de las Bibliotecas Públicas de Buga, se implementa una estrategia comunicacional que permitiera incrementar el uso de los espacios culturales y educativos de las diferentes instalaciones.

Identificando con esto que una de las formas más apropiadas para difundir las actividades realizadas por parte de las bibliotecas, era la red social Facebook, convirtiéndola en la estrategia comunicacional ya que los usuarios eran consumidores activos de esta red y presentaban interés para recibir información por este medio.

Además, se desarrollaron diferentes piezas comunicativas para la difusión de las actividades de las bibliotecas en la red social Facebook del Secretario de Cultura, las cuales permitieron hacer más amigable los servicios ofrecidos a la comunidad por parte de las Bibliotecas Públicas de Buga, alcanzando nuevos niveles de participación e interacción entre los interesados.

Aprendiendo con esto, que el diseñar y difundir imágenes a través de la red social

Facebook contribuye a visibilizar las Bibliotecas Públicas de Buga, reconociendo el papel que actualmente presentan las plataformas digitales al permitir la difusión, inmediatez e interacción con otros.

7.1 Dificultades encontradas frente al proceso de divulgación.

Falta de apoyo a la gestión y mayor interés por parte de las diferentes áreas de trabajo de la Secretaría de Cultura Buga, ya que no se involucraban de manera directa o indirecta ante cualquier actividad.

No se pudo realizar un Facebook propio de las bibliotecas que sirviera exclusivamente como red de Bibliotecas Públicas de Buga, por manejo de comunicaciones de la institución, pues querían evitar el flujo de comunicación incorrecta o algún movimiento que les pudiera afectar, por ello las publicaciones se realizaron desde el Facebook del Secretario de Cultura.

No se tuvo otro canal de difusión para dar a conocer a la comunidad las diferentes actividades, tanto del Teatro Municipal como de las Bibliotecas Públicas, al no contar con recursos económicos que permitieran este tipo de estrategia.

La Secretaría no cuenta con los equipos ni con los programas de comunicación

necesarios, los cuales contribuyan al desarrollo de procesos profesionales en el área.

No se presenta una inducción adecuada para la instrucción de nuevos empleados en ningunas de las áreas de la Secretaría de Cultura.

No hay manual de estilo para la realización de las diferentes piezas publicitarias, por ende, no se presentaba la misma línea visual en los diseños realizados y dadas las circunstancias no se logró aprender en la práctica profesional el trabajo bajo las definiciones de políticas de comunicación institucional.

8. Estrategia comunicativa para fortalecer en redes sociales

Se propone implementar una estrategia comunicacional con actividades específicas, tácticas, mediáticas, etc. Que ayuden a fortalecer y difundir las actividades de las Bibliotecas Públicas de Buga, generando en los usuarios y los no usuarios interés y sentido de pertenencia por participar de espacios culturales y educativos.

La estrategia incluye las siguientes tácticas:

1. Realizar la construcción de un manual de estilo en compañía del área de comunicaciones de la Alcaldía Municipal para redacción y difusión de piezas publicitarias de las Bibliotecas Públicas de Buga a través de las redes sociales, teniendo como objetivo tipificar, armonizar, homogeneizar, normalizar, unificar y uniformar cualquier tipo de información que se quiera generar, determinando la identidad que la entidad busca, para que así mismo los usuarios de Facebook puedan identificar como recordatorio los colores, imágenes o frases que se utilicen en los diferentes diseños, dando a las bibliotecas sentido de pertenencia a través de las plataformas digitales.
2. Generar una imagen que sirva como recordatorio de las Bibliotecas Públicas a partir del desarrollo de un concurso en el que los estudiantes de grados 10 y 11 de instituciones educativas públicas de Buga participen en la realización de logos para las diferentes bibliotecas, buscando transmitir uniformidad para estas entidades y asimismo incentivar el amor por la lectura, la cultura y la educación desde la edad temprana, logrando mediante este acercamiento que los estudiantes se inquieten y participen en el resto de actividades que se realizan en las

bibliotecas. Todos estos procesos serán visibilizados a través de la red social Facebook y servirán como incentivo a la comunidad para observar como las bibliotecas llevan la cultura, educación y la lectura a diferentes espacios, logrando que los usuarios de Facebook se interesen, compartan y hagan parte de las Bibliotecas Públicas con procesos dignos de confianza y compromiso.

Esta táctica se llevaría a cabo de la siguiente manera:

- Compartir con los estudiantes de grados 10 y 11 la importancia de la lectura, la vida de algunos autores, los conocimientos que se adquieren y el valor que tienen las Bibliotecas Públicas.
- Leer y hacer representaciones culturales sobre algunos cuentos reconocidos para incentivarlos y sumergirlos en la lectura y el deseo por aprender.
- Impulsar a los alumnos a diseñar en equipos de trabajo los diferentes logos para cada biblioteca, tres (3) en total, con un concurso que les permita recrear su imaginación.
- Seleccionar al grupo ganador por parte de jurados especializados en el área.

Como respuesta a esta propuesta comunicativa, se diseñó la siguiente pieza grafica como ejemplo de lo que se podría difundir más adelante a través de redes sociales, partiendo de las directrices del Ministerio de Cultura y la Alcaldía acerca del uso de logos y colores en las publicaciones, fortaleciendo e impulsando el compromiso de las Bibliotecas Públicas en la ciudad de Buga.

Anexo 1.

· CONCURSO DE DISEÑO ·

CREA TU Logo

El **RETO** consiste en **crear 3 logos** que representen las bibliotecas públicas de nuestra hermosa ciudad de Buga.



PREMIO ÚNICO
Pasadía en Comfandi Calima
para todo el grupo.

- ❖ Se Desarrollará en las 3 primeras horas de clase
- ❖ Debe de participar todo tu Salón
- ❖ Aplica para Grados 10 y 11

BIBLIOTECAS

- ❖ MANUEL ANTONIO SANCLEMENTE
- ❖ CARLOS H. MORALES
- ❖ ALFREDO HERRERA ARAUJO (LA HABANA)

11 JUNIO 2018
Inscribe tu institución.

18 JUNIO 2018
Anunciaremos al Equipo ganador...

Cra 13 6 - 50 (Alcaldía Municipal) comunicaciones@buga.gov.co tel: 237 7000


 MINEDUCACIÓN
  MINCULTURA

Ilustración 1 Concurso – Diseñador Cristian Paredes.

3. Diseñar para los usuarios de las bibliotecas de manera física y digital con la intención de abarcar un público amplio, diferentes separadores de libros como iniciativa para fortalecer y difundir fechas importantes sobre la lectura, cultura, educación, etc. Con la intención de motivar y recordar a cada usuario sin importar sus condiciones el valor que tienen las bibliotecas. Como ejemplo de esta propuesta, se realizó un diseño con la efeméride del 24 de octubre, Día Internacional de la Biblioteca.

Anexo 2



Ilustración 2 Separador de libros – Diseñador Cristian Paredes.

4. Diseñar un portafolio digital y físico con los servicios y actividades que ofrecen las Bibliotecas Públicas de Buga, con el fin de mostrar y compartir la información con los usuarios de manera diferente y creativa, con esto se contribuirá al conocimiento y se motivará a los beneficiarios para el aprovechamiento de las actividades que realizan las bibliotecas.

Este portafolio debe tener las siguientes características:

- Foto o imagen que genere recordación en cada una de las bibliotecas.
- Un diseño coherente con la identidad de la ciudad.
- Manejo de información coherente con las redes sociales, como la rapidez, compatibilidad, fuente legible, claridad, páginas informativas, etc.
- Resumen sobre la historia de la biblioteca.
- Objetivos.
- Misión y visión.
- Servicios que prestan en las bibliotecas.
- Forma de contacto (Redes sociales de cada biblioteca).

5. Solicitar a la Secretaría de Cultura la formación y acompañamiento para capacitar a los colaboradores de las Bibliotecas Públicas en el adecuado manejo y respuesta a los usuarios por medio de las redes sociales, para que estos a su vez sepan brindar al beneficiario respuestas oportunas y claras generando confianza, compromiso y prontitud para el beneficio de los consumidores. De esta manera se favorecerá la credibilidad del manejo de las bibliotecas.

Tratando temas como:

- Atención a los usuarios.
- Respuestas pre-diseñadas a través de las redes sociales.
- Cómo dar respuesta a los usuarios a través de las redes.
- Estrategias para publicar en redes sociales.
- Interacción en redes sociales.

9. Resultados.

Se logró incrementar notoriamente el alcance de las publicaciones, específicamente el de las Bibliotecas Públicas, a través de la interacción con los usuarios y la difusión constante por medio de la red social Facebook del Secretario de Cultura de las diferentes actividades desarrolladas, lo cual permitió que la Secretaría de Cultura a cargo de diferentes procesos culturales y educativos, se viera beneficiada como entidad pública. **(Ver anexo 8).**

A través de la estrategia de comunicación implementada que tenía como objetivo visibilizar y difundir por medio de la red social Facebook las actividades de las Bibliotecas Públicas de Buga, se presenta a la comunidad como resultado de esta iniciativa diferentes procesos dignos de confianza y compromiso para el desarrollo de la cultura y la educación en la comunidad bugueña. **(Ver anexo 4).**

Por medio de la difusión que se realizó a través de la red social Facebook del Secretario de Cultura respecto a las actividades educativas y culturales que se llevaron a cabo por parte de las Bibliotecas Públicas del municipio, se contribuye con una mayor visibilización de las mismas (Biblioteca Carlos H. Morales, Manuel Antonio Sanclemente, Biblioteca Académico y Alfredo Herrera Araujo) con programas altamente responsables con el crecimiento y formación académica y cultural de los habitantes del municipio. **(Ver anexo 7).**

Se logró visibilizar los eventos de las Bibliotecas Públicas de Buga a través de la

red social Facebook del Secretario de Cultura, contactando otro tipo de público que empieza a ser parte de una comunidad de usuarios activos en la red interesados en consumir los procesos y actividades que ofrecen las bibliotecas como la lectura, cultura y educación, esto como resultado de la estrategia implementada para mostrar a la comunidad lo importante y valiosas que son las bibliotecas.

Como resultado del desarrollo de esta propuesta comunicativa se adquiere mayor valor en el área de comunicaciones de la Secretaría de Cultura logrando reconocer la importancia del comunicador social en estas entidades. Por ello, a partir de esta participación la dependencia busca conformar un equipo adecuado para el fortalecimiento y realización de nuevas estrategias comunicacionales que sigan contribuyendo a visibilizar los procesos que se llevan a cabo.

El conocimiento adquirido en la realización de esta práctica profesional, logró reconocer la importancia de los procesos correctos de comunicación dentro de las organizaciones, como una herramienta que permite la comprensión, el desarrollo de ideas y el trabajo eficaz posible.

Esta estrategia comunicativa permitió la identificación de la necesidad de diseñar y difundir las actividades culturales y educativas que manejan las Bibliotecas Públicas de Buga, con la intención de promover la lectura, escritura y el desarrollo en múltiples áreas del conocimiento a través de la tecnología mediática con la que se cuenta actualmente, Facebook.

10. Presupuesto.

TÍTULO	PRESUPUESTO
1. Personal	-
2. Transporte	\$ 70.000
3. Refrigerios	\$ 30.000
4. Papelería	\$ 20.000
Total	\$ 120.000

11. Conclusiones.

Durante la práctica profesional realizada en la Secretaría de Cultura Buga se logra conocer el funcionamiento de las Bibliotecas Públicas, reconociendo la importancia que estas tienen para el desarrollo educativo y cultural de los habitantes de la ciudad, contribuyendo a espacios llenos de conocimiento y mutuo aprendizaje.

A través del análisis y la participación en la búsqueda de la estrategia comunicacional implementada, se logra conocer la importancia de la comunicación interna y externa para obtener un flujo de comunicación e información tanto al interior como exterior de las bibliotecas para el aprovechamiento de las mismas, reconociendo que al manejarlas correctamente los resultados se podrán evidenciar de manera positiva.

Las bibliotecas se deben conocer como aquellos espacios para concientizar, capacitar y educar a la ciudadanía, permitiendo que estas sean contempladas como un recurso esencial en el aprendizaje y producción de nuevos conocimientos, favoreciendo el desarrollo social y personal de cada sociedad o individuo.

Se hace necesario para el desarrollo y continuidad de los espacios bibliotecarios, afianzar y fortalecer la estrategia comunicacional visibilizada a través de la red social Facebook, por este momento trabajada desde el Facebook del Secretario dadas las condiciones en las que se realizaron las prácticas profesionales, para seguir evidenciando y difundiendo las actividades que se realizan por parte de las Bibliotecas Públicas de Buga.

Actualmente, las herramientas tecnológicas son grandes recursos que se deben aprovechar para dar a conocer diferentes productos o servicios disponibles, en este caso, difundir, informar y evidenciar las actividades de las Bibliotecas Públicas de Buga, manteniendo en constante contacto con los usuarios actuales y potenciales, consiguiendo alta usabilidad por parte de la sociedad a estos espacios educativos y culturales.

Por esta razón, a través de la observación, participación e implementación para contribuir a la difusión de las Bibliotecas Públicas de Buga, se busca de manera coherente y clara promover espacios educativos y culturales para el desarrollo de la sociedad, motivando y vinculando diferentes usuarios a través de redes sociales para el empoderamiento de estos espacios.

11.1 Aprendizaje profesional

El desarrollo de la práctica profesional permitió:

El enriquecimiento y fortalecimiento de saberes, destacando el manejo y la

responsabilidad de las herramientas tecnológicas, la comunicación estratégica para potencializar los resultados positivos y la importancia de fomentar un clima laboral acorde a la organización.

La comprensión de la importancia que representa el manejo de un manual de estilo para el área de comunicaciones, con el propósito de contribuir al cuidado de la imagen corporativa, a través de la creación de material multimediático que visibilice las actividades de las Bibliotecas Públicas de Buga

El manejo y confrontación con la realidad del mundo laboral y las diferentes experiencias obtenidas por la mala empleabilidad de la comunicación interna, evidenciando objetivos confusos, empleados desmotivados en la realización de sus funciones y las divisiones en el equipo de trabajo.

12. Referencias Bibliográficas.

Alfonso, K. (2017). Los colombianos navegan en redes sociales en promedio 6,7 horas mensuales. LR La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/internet-economy/los-colombianos-navegan-en-redes-sociales-en-promedio-67-horas-mensuales-2554153>

Carvajal, M., Escribano, J., Gómez, J., González, I., Lara, I., Moyar, L., ... Yuste, J. BIBLIOTECA 2.0, nuevas estrategias de comunicación y marketing: el caso de la biblioteca universitaria de Huelva. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/7333/Biblioteca_2.0.pdf?sequence=2

Carrillo, A., Hernández, C. y Quilis, V. (2013). Innovar en gestión de información: plataformas tecnológicas para creación de contenidos compartidos. Recuperado de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-InnovarEnGestionDeInformacion-5468899.pdf>

Rodríguez, J., Valencia, J. y Valencia, A. (2012). Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social. Recuperado de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/ra/article/viewFile/699/685>

Plan de desarrollo Buga Renovada. (2016 – 2019). Acuerdo No. 004 de 2016, p. 33.
Recuperado de <http://www.siipe.co/wp-content/uploads/2014/08/Plan-de-desarrollo-Buga.pdf>

Congreso de Colombia. Ley 1379 del 15 de enero del 2010. Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/ministerio/oficinas-y-grupos/oficina%20asesora%20de%20planeacion/Documents/Ley%201379-2010%20Art%2041.pdf>

Congreso de la República. Ley 1341 de julio 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co104es.pdf>

Torres, J. (2014). ¿Cómo se debe pensar una comunicación estratégica?.
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-se-debe-pensar-una-comunicacion-estrategica/>

Scheinsohn, D. (2010). Comunicación Estratégica. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n33/n33a02.pdf>

Marquina, J. (2012). Plan social media y community manager. <https://books.google.com.co/books?id=VDrFAgAAQBAJ&pg=PT4&lpg=PT4&dq=La+web+social+ha+producido+un+enorme+cambio+en+la+manera+de+comunicarnos+e+informarnos&source=bl&ots=FUSHL2PI2w&sig=7XcFReyBaPtOr0rtmCuhuWH6BO4&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiMzOD7mvXaAhXNwFkKHQvGCBEQ6AEIKDAA#v=onepage&q=La%20web%20social%20ha%20producido%20un%20enorme%20cambio%20en%20la%20manera%20de%20comunicarnos%20e%20informarnos&f=false>

Carrillo, A. (2013). Comunicación interna en bibliotecas. Recuperado de <https://www.biblogtecarios.es/anacarrillo/comunicacion-interna-en-bibliotecas/>

García, D. (2010). Redes sociales: posibilidades de Facebook para las bibliotecas públicas. Recuperado de <http://bid.ub.edu/24/garcia2.htm>

Cortés, C. (2004). El poder de la tecnicidad digital y el reto de la complejidad. Recuperado de [file:///C:/Users/pc/Downloads/4723-17189-2-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/4723-17189-2-PB%20(2).pdf)

Barbero, J. (2010). Comunicación y cultura mundo: nuevas dinámicas mundiales de lo cultural. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232010000200002

Scolari, C. (2008). HIPERMEDIACIONES Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva. Recuperado de <http://comunicacion3unlz.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Hipermediaciones-Carlos-Scolari-Cap1.pdf>

Luceri, M. (2015). Estrategias de comunicación en las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de La Plata: Promoción de sus servicios documentales. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1110/te.1110.pdf>

Marketing en redes sociales y blogs. (2018). Web empresa20.com. Recuperado de <https://www.webempresa20.com/libro-online/322-web-empresa-20-marketing-en-redes-sociales-y-blogs.html>

13. Anexos

Anexo 3 Invitación por parte de la Biblioteca Manuel Antonio Sanclemente hacia la comunidad, con la intención de promover espacios culturales dentro de sus instalaciones y hacer la promoción de lectura que diariamente presenta la biblioteca, logrando un registro de la publicación con un alcance de 561 personas que lograron visualizar el flyer's.



Ilustración 3Flyer Biblioteca Sanclemente

Anexo 4 Este flyer's se realizó en compañía del equipo de trabajo de la clínica

“Comfandi, tu mano amiga”, presentando un alto compromiso con la comunidad al tener la intención de incentivar la lectura en niños con una edad aproximada entre los 6 y los 14 años.

Aquí, se logró tomar registros fotográficos para la visibilización de esta actividad ante los ciudadanos, fomentando la responsabilidad y compromiso que, como Secretaría, se tiene para la comunidad. 247 personas alcanzadas y 1500 personas registradas en la actividad



Ilustración 4 Carnaval del libro.



Anexo 5 Flyer's de la Biblioteca Pública Carlos H. Morales en convenio con el Sena Buga, difundiendo el curso de informática básica para personas de diferentes edades. Está fue una de las publicaciones más altas, alcanzando 844 personas en la red social Facebook.

- Tipo de fuente: Glass antigua, Crused, chewy.
- Color institucional verde.
- Logos: Buga renovada, Secretaría de Cultura – Sena Buga – Escudo de Buga.

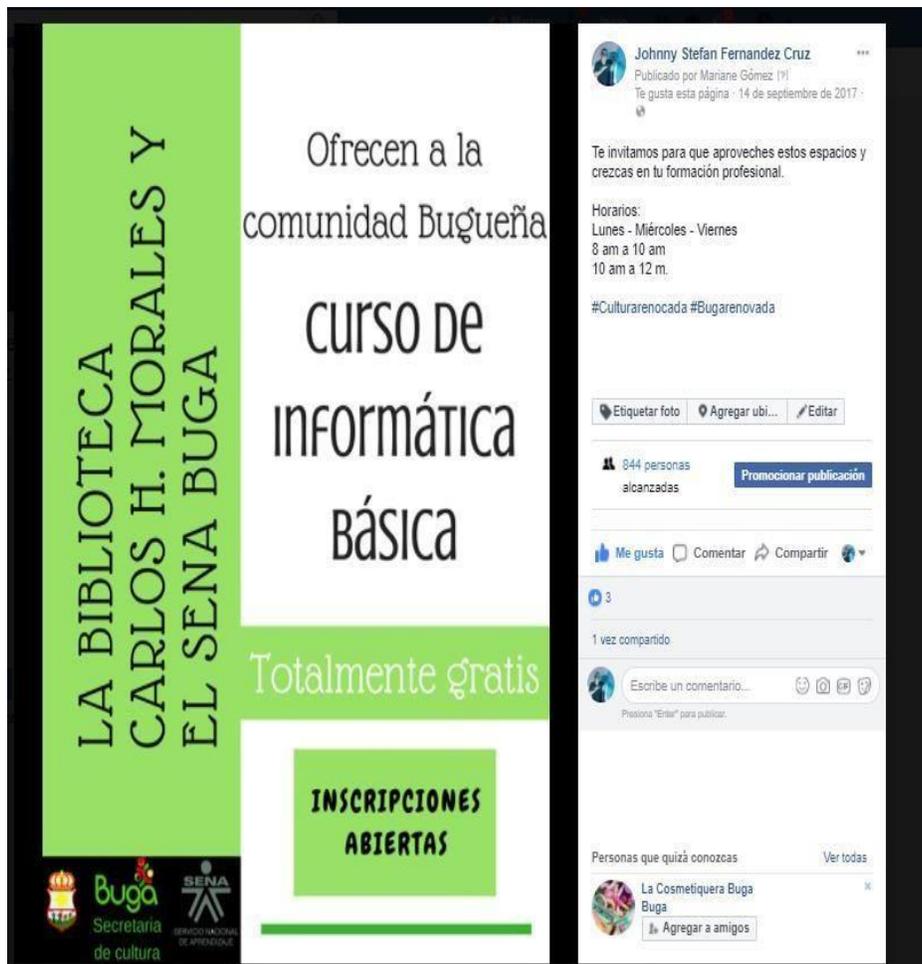


Ilustración 5 Curso de informática básica.

Anexo 6 Flyer's de la programación cultural que se llevó a cabo el 22 y 23 de septiembre en el corregimiento de la Habana – Buga, presentando un alcance vía red social de 347 personas.

- Programa de diseño: Canva.
- Tipo de fuentes utilizadas: Chewy – Trocchi – Arimo.
- Colores institucionales: verde – amarillo – rojo.
- Logos: Buga renovada - Secretaría de Cultura – Escudo de Buga.



Ilustración 7 Programación cultural

Anexo 7 Registro fotográfico del día 15 de septiembre en la Biblioteca Alfredo Herrera

Araujo, actividad realizada con el Doctor Jairo Madriñal para las madres comunitarias del ICBF.

Alcance a 162 usuarios.

The image is a screenshot of a Facebook post. At the top, navigation links include 'Página', 'Bandeja de entrada', 'Notificaciones', 'Estadísticas', 'Herramientas de publicación', 'Configuración', and 'Ayuda'. The post is by 'Mariane Gómez', published on '15 de septiembre de 2017'. The text of the post reads: 'A esta hora tenemos al Doctor Jairo Madriñal Tascón en la biblioteca pública Alfredo Herrera en el corregimiento de la Habana - Buga compartiendo con la madres comunitarias del ICBF. Las bibliotecas públicas de nuestro municipio también hacen parte de nuestra #Culturarenovada.' Below the text are two photographs showing a group of people in a classroom-like setting. The post has '162 personas alcanzadas' and a 'Promocionar publicación' button. On the right side, there are sections for 'Comunidad' (114 likes, 117 followers), 'Información' (response time, website promotion, government employee status), and 'A las personas también les gusta' (Holy Water Ale Brewery, Los Tamales de Nubia, Constructora Valle Real SA). The bottom of the page shows language options and privacy/terms links.

Ilustración 8 Registro

Anexo 8 Estadística arrojada por la herramienta “Estadísticas” de la red social

Facebook, permitiendo conocer que las publicaciones realizadas para difundir los eventos de las Bibliotecas Públicas tuvieron un alcance, aún por encima de otras publicaciones. por ejemplo: actividad de la Biblioteca Manuel A. Sanclemente con un alcance 561 usuarios en comparación de la invitación especial para marionetas que tuvo un alcance de 140 usuarios. Cuadros rojos alcance actividades bibliotecas – cuadros amarillos otros alcances. (comparación).

Fecha	Horario	Imagen	Título	Alcance	Me gusta	Comentarios	Acciones
11/09/2017	23:22	#Culturarenovada		12	0	1	Promocionar publicación
11/09/2017	16:33	La Administración Municipal a cargo		247	2	2	Promocionar publicación
11/09/2017	10:58	Disfrutando de este magno evento		449	14	9	Promocionar publicación
11/09/2017	9:02	Adquiere conocimientos con la bi		561	13	12	Promocionar publicación
08/09/2017	20:32	http://www.guadalarajadebuga-vall		6	0	1	Promocionar publicación
08/09/2017	20:26	http://www.guadalarajadebuga-vall		10	6	0	Promocionar publicación
08/09/2017	19:52	INVITACIÓN ESPECIAL #Culturare		140	0	2	Promocionar publicación
08/09/2017	19:51	CORDIALMENTE INVITADOS #Cult		128	0	1	Promocionar publicación
22/08/2017	16:13	https://www.facebook.com/vallealain		5	0	1	Promocionar publicación
17/08/2017	23:23	Con lleno total los asistentes al @te		171	0	2	Promocionar publicación
17/08/2017	11:19	El día de ayer estuvimos visitando		27	12	6	Promocionar publicación
11/08/2017	0:26	#Culturarenovada		3	0	0	Promocionar publicación
10/08/2017	20:56	Cordialmente Invitados Mañana 11		108	2	6	Promocionar publicación

Ilustración 9 Medición

	Página	Bandeja de entrada 17	Notificaciones 10	Estadísticas	Herramientas de publicación	Ayuda *
Información general		8:57	d IMCY, antes de		591 2	Promocionar publicación
Promociones	15/09/2017	8:34	Teatro Municipal de Buga. #Cultur		1K 43 113	Promocionar publicación
Seguidores	14/09/2017	20:10	Un poco de lo que es el evento de		248 2 5	Promocionar publicación
Me gusta	14/09/2017	18:44	Falta media hora para dar inicio al		1,1K 30 21	Promocionar publicación
Alcance	14/09/2017	10:30	Hoy 14 de septiembre y el 21 del		25 1 4	Promocionar publicación
Visitas a la página	14/09/2017	9:33	Te invitamos para que aproveches e		844 13 4	Promocionar publicación
Vistas previas de la página	14/09/2017	9:11	Con mucha alegría vivimos el festiv		23 1 3	Promocionar publicación
Acciones en la página	13/09/2017	19:35	En este momento disfrutamos del e		101 16 10	Promocionar publicación
Publicaciones	13/09/2017	16:40	Programate para disfrutar de la ge		707 16 8	Promocionar publicación
Eventos	13/09/2017	13:51	Por primera vez llega a la bibliotec		63 18 4	Promocionar publicación
Videos	12/09/2017	18:47	#Culturarenovada		16 2 2	Promocionar publicación
Personas	12/09/2017	12:57	Sigamos disfrutando la #Culturare		936 12 13	Promocionar publicación
Mensajes	12/09/2017	11:16	Agenda cultural para el mes del pat		479 1 3	Promocionar publicación
	12/09/2017	9:21	Los niños se tomaron el Carnaval de		285 17 6	Promocionar publicación
	11/09/2017	09:00	#Culturarenovada		13 0 1	Promocionar publicación

Ilustración 10 Medición 2

Anexo 9 Planillas de registro para el control de asistencia de los usuarios que participan de las actividades que ofrecen las diferentes Bibliotecas Públicas de Buga.

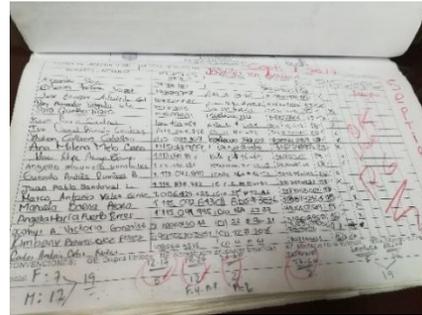
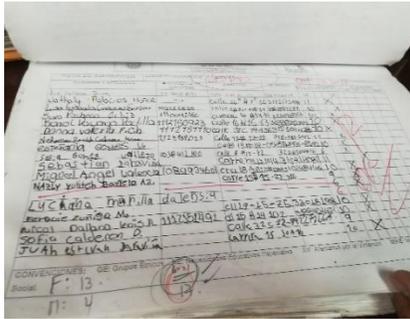


Ilustración 11 Planillas

