



**Valoración y proyección de acciones de mejora de los servicios de la Biblioteca
Departamental Carlos Castro Saavedra del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia**

Daniel Benjumea Vargas

Informe de práctica presentado para optar al título de Bibliotecólogo

Asesora

Yulieth Taborda Ramírez

Bibliotecóloga y Magíster (MSc) en gestión de ciencia, tecnología e innovación

Tutor

John Fredy Granados Marín

Bibliotecólogo y Líder del Área de lectura y bibliotecas del Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

Universidad de Antioquia

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Bibliotecología

Medellín, Antioquia, Colombia

2024

Cita

(Benjumea Vargas, 2024)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Benjumea Vargas, D. (2024). Valoración y proyección de acciones de mejora de los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

Para mi padre y madre, Antonio y Lucía, que han confiado en mí y me han apoyado incondicionalmente con las metas que me propongo. Esto es también gracias a ellos, que han apostado a mi educación y hacen parte del proceso.

Agradecimientos

A todas las personas que han sido de ayuda para cumplir este logro. Le doy gracias infinitas a Isabel que estuvo a mi lado desde el inicio y lo sigue estando. A mi familia, que siempre estuvo al tanto de todo, a Duván y David que siempre me dieron una mano. Y por supuesto, a mi asesora y tutor que me guiaron en este paso final.

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Introducción	10
1 Planteamiento del problema	11
2 Justificación.....	12
3 Objetivos	13
4 Marco contextual.....	14
Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra.....	14
5 Marco conceptual	16
5.1 Biblioteca patrimonial.....	16
5.2 Servicios bibliotecarios	18
5.3 Diseño de servicios	21
5.4 Evaluación de servicios.....	25
6 Metodología	26
7 Resultados	28
7.1 Análisis situacional de los servicios bibliotecarios ofrecidos	28
7.1.1 Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)	35
7.2 Caracterización de los servicios	41
7.2.1 Definición y procedimiento de los servicios que presta la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra.....	43
7.2.1.1 Consulta en sala.....	43
7.2.1.2 Servicio de préstamo	45
7.2.1.3 Consulta de prensa.....	46
7.2.1.4 Apoyo en trámites de depósito legal y registro de derechos de autor	48
7.2.1.5 Bibliografías especializadas	50

7.2.1.6 Visitas guiadas	51
7.2.1.7 Asesoría técnica y capacitaciones a bibliotecarios municipales	52
7.2.1.8 Apoyo al Plan de Lectura	54
7.3 Propuesta de estrategias y acciones de mejora	55
7.3.1 Acciones de mejora.....	55
7.3.2 Proyección Sala Fernando González en la Biblioteca Departamental de Antioquia.....	57
7.3.2.1 Definición y propuesta de procedimiento.....	59
8 Conclusiones	62
Referencias.....	63

Lista de tablas

Tabla 1 Análisis de los servicios	31
Tabla 2 Cuadrantes DOFA.....	38
Tabla 3 Matriz estratégica de posicionamiento organizacional	39
Tabla 4 Procedimiento del servicio Consulta en sala	44
Tabla 5 Procedimiento del servicio de préstamo.....	45
Tabla 6 Procedimiento del servicio de Consulta de prensa	47
Tabla 7 Procedimiento del servicio de Apoyo en Trámites de Depósito Legal y Registro de Derechos de Autor.....	48
Tabla 8 Procedimiento del servicio de Bibliografías especializadas.....	50
Tabla 9 Procedimiento del servicio de Visitas guiadas	51
Tabla 10 Procedimiento del servicio de Asesoría Técnica y Capacitaciones a Bibliotecarios Municipales.....	53
Tabla 11 Procedimiento del servicio de Apoyo al Plan de Lectura	54
Tabla 12 Actividades para el Plan de Mejoramiento del Portafolio de Servicios de la Biblioteca CCS.....	55
Tabla 13 Cronograma de actividades Sala Fernando González	59
Tabla 14 Procedimiento del servicio Sala Fernando González.....	60

Lista de figuras

Figura 1 Dimensión del servicio	19
Figura 2 Pilares del diseño de servicios.....	23
Figura 3 Metodología para el diseño de servicios.....	24
Figura 4 Modelo de Madurez de Servicios Bibliotecarios	29
Figura 5 Niveles de madurez identificados.....	30
Figura 6 Análisis DOFA	35
Figura 7 Mapa de servicios de la Biblioteca Carlos Castro Saavedra.....	42

Resumen

Este documento tiene como propósito sustentar el desarrollo de la práctica académica en Bibliotecología realizada en la Biblioteca Departamental de Antioquia Carlos Castro Saavedra (CCS) del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. El enfoque principal es valorar los servicios bibliotecarios ofrecidos por esta institución pública con un carácter patrimonial, a través de un análisis integral que permita diagnosticar su estado actual y proponer estrategias innovadoras de mejora.

La propuesta metodológica incluye un diagnóstico inicial de la problemática y del entorno institucional, seguido de la caracterización de los servicios bibliotecarios disponibles. A partir de este análisis, se plantean acciones para optimizar la oferta existente y proyectar nuevos servicios que promuevan la participación comunitaria, actualicen el portafolio de servicios y fortalezcan el impacto de la biblioteca en la sociedad.

Adicionalmente, se integran aspectos históricos y culturales relacionados con la biblioteca y el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA), entidad que supervisa su gestión cultural. Este abordaje reconoce la importancia de los servicios bibliotecarios no sólo en la provisión de recursos físicos y digitales, sino también en la formación de competencias informativas, la promoción cultural y la consolidación de un espacio para la preservación y divulgación del patrimonio bibliográfico de Antioquia.

La propuesta final incluye estrategias de mejora que buscan posicionar la Biblioteca CCS como un centro líder de conocimiento, patrimonio, investigación y cultura en la región, incrementando los índices de uso y fortaleciendo su vínculo con la comunidad. Como también la proyección de un servicio innovador que integre y potencie la oferta de la Biblioteca a nivel departamental.

Palabras clave

Biblioteca patrimonial, Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, servicios bibliotecarios, diseño de servicios, evaluación de servicios.

Abstract

The purpose of this document is to support the academic practice in Librarianship carried out at the Departmental Library of Antioquia Carlos Castro Saavedra (CCS). The main focus is to assess the library services offered by this public institution with a patrimonial character, through a comprehensive analysis that allows to diagnose its current state and design innovative strategies for improvement.

The methodological proposal includes an initial diagnosis of the problems and the institutional environment, followed by a characterization of the available library services. Based on this analysis, actions are proposed to optimize the existing offer and project new services that promote community participation, update the portfolio of services and strengthen the impact of the library on society.

In addition, historical and cultural aspects related to the library and the Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA), the entity that oversees its cultural management, are integrated. This approach recognizes the importance of library services not only in the provision of physical and digital resources, but also in the formation of information skills, cultural promotion and the consolidation of a space for the preservation and dissemination of Antioquia's bibliographic heritage.

The final proposal includes improvement strategies that seek to position the CCS Library as a leading center of knowledge, heritage, research and culture in the region, increasing usage rates and strengthening its link with the community. As well as the projection of an innovative service that integrates and enhances the Library's offerings at the departmental level.

Keywords

Heritage library, Carlos Castro Saavedra Departmental Library, library services, service design, service evaluation.

Introducción

La Biblioteca Departamental de Antioquia Carlos Castro Saavedra, situada en el corazón de Medellín, es un espacio emblemático que ha desempeñado un papel crucial en el acceso a la información y la promoción de la lectura en el departamento de Antioquia desde su creación en 1986. Esta unidad de información no sólo ofrece una vasta colección de libros, sino que también, se ha convertido en un punto de encuentro para actividades culturales, educativas y recreativas, favoreciendo la interacción social y el desarrollo comunitario. La biblioteca contempla servicios básicos y especializados, tales como consulta en sala, servicio de internet y wifi, consulta de prensa, formación de usuarios, bibliografías especializadas, apoyo al Plan de Lectura y a la Red Departamental de Bibliotecas Públicas de Antioquia, asesoría técnica y capacitaciones a bibliotecarios municipales, apoyo y asesoría en los trámites de Depósito Legal, registro de derechos de autor y visitas guiadas.

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA) es el organismo encargado de coordinar y promover las políticas culturales en la región. A través de su apoyo, la Biblioteca ha podido desarrollar diversas iniciativas que buscan fortalecer su papel como centro cultural. Sin embargo, es necesario implementar un enfoque más estratégico en el desarrollo y caracterización de servicios, que contemplen la diversidad de la población y sus intereses. Esto incluye el mejoramiento de servicios que resaltan no solo los recursos disponibles, sino también la relevancia de la lectura en el desarrollo personal y profesional de la comunidad Antioqueña.

En este orden de ideas, se busca contribuir a la mejora de los servicios en la Biblioteca, a través de la identificación de las necesidades de los usuarios y la implementación de estrategias de caracterización de servicios, se busca no solo documentar adecuadamente estos últimos sino también activarlos para fomentar un ambiente que estimule el hábito lector y el uso de sus recursos. En resumen, este trabajo se enmarca en la necesidad de caracterizar y revitalizar los servicios de la Biblioteca Departamental de Antioquia, adaptándola a los nuevos desafíos del entorno cultural y educativo. A través de un enfoque integral que combine investigación, práctica y promoción, se espera contribuir a la creación de un espacio más accesible y atractivo para la comunidad, donde la lectura y el aprendizaje sean pilares fundamentales.

1 Planteamiento del problema

En la gestión de las bibliotecas, cualquiera sea su tipología, es sumamente importante la documentación de los procesos y servicios. Esta labor se convierte en una hoja de ruta que permite identificar con claridad y coherencia los recursos y actores involucrados, de manera que puedan ser operados de forma eficiente y simplificada, y así allanar el camino hacia la mejora continua, la disminución de fuga de conocimiento y experiencia en los equipos de trabajo. Bajo este escenario, la documentación de servicios no debe ser una labor ajena a la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, la cual, como cualquier otra unidad de información, debe establecer una forma proactiva de desarrollar cada proceso de servucción, actualizarse y propender por el mejoramiento continuo de los servicios que presta.

En este sentido, aunque los servicios actuales operan con normalidad, se presentan grandes desafíos en relación con la documentación de los procesos asociados a los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra. A pesar de que la mayoría se brindan de manera funcional, la falta de personal y la carga administrativa impactan de forma significativa al funcionamiento de estos, limitando su potencial. Además, se debe trabajar en la actualización del portafolio de servicios y la creación de un reglamento de los mismos, ya que, al no realizarse puede representar un obstáculo que dificulta el logro de un nivel óptimo de eficiencia y de conexión con las necesidades actuales de los usuarios.

Este problema afecta de distintas formas a la comunidades internas y externas al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA), quienes se ven impactados al recurrir a los servicios, ya que estos, aunque prestados con normalidad, podrían ofrecer una experiencia más significativa, eficiente y oportuna. Por esto, es pertinente el mejoramiento en los aspectos anteriormente mencionados, ya que el propósito inicial de los servicios bibliotecarios es la adecuada interacción con los usuarios que se benefician de estos, suplir necesidades de información y generan experiencias satisfactorias a la comunidad.

Para abordar estos desafíos, se está elaborando un plan de mejoramiento, en el cual se toma en cuenta este trabajo. Este plan hace énfasis en la actualización del portafolio de servicios y la creación de los reglamentos necesarios para optimizar la gestión y funcionamiento de la biblioteca.

2 Justificación

Actualmente la gran estructura organizacional de la Biblioteca, su riqueza histórica, su importancia cultural y su valiosa cantidad de material bibliográfico patrimonial enfrenta desafíos significativos. La era digital ha transformado la manera en que las personas acceden a la información y consumen contenidos, lo que ha llevado a una disminución en la asistencia física a la biblioteca. En este contexto, es fundamental que la Biblioteca Departamental de Antioquia adapte sus estrategias de servicio que favorezcan a la promoción para atraer a un público más amplio, especialmente a las nuevas generaciones que se sienten más cómodas con las nuevas tecnologías y la forma en que estas son vistas como herramientas fundamentales en el desarrollo de habilidades cognitivas y educativas.

La Biblioteca presta una cantidad razonable de servicios que contribuyen al desarrollo cultural y protección del patrimonio bibliográfico del departamento. Aun así, enfrenta situaciones urgentes por mejorar frente a la documentación necesaria para llevar a cabo procesos no sólo administrativos sino también el debido procedimiento y evaluación de su portafolio de servicios. Esto repercute constantemente en la inadecuación de los servicios frente a sus usuarios potenciales y a la poca actualización de estos. Por esto es necesario para el debido funcionamiento de los servicios bibliotecarios, prestados por el personal, que se caractericen y se identifiquen posibles mejoras estratégicas para que el portafolio de servicios contemple la mayoría de las necesidades de su público adyacente. Teniendo en cuenta que la biblioteca consta con el carácter patrimonial que no es otorgado en vano, ni mucho menos por el hecho de ser depositaria, sino también por su valiosa ubicación en el Palacio Rafael Uribe Uribe y su potencial para generar servicios multigeneracionales y diversos. Acogiéndolo a una gran variedad de público que puede hacer uso de sus servicios pero que lamentablemente no saben de estos y desconocen que la biblioteca los presta. Aquí nace la primordial justificación de este trabajo, el valorar los servicios y proyectar estrategias de mejora para acaparar la gran variedad de usuarios potenciales que contempla la Biblioteca Departamental. Con la intención de activar e implementar acciones de mejora para aumentar los índices de uso e impacto en la comunidad se plantea un trabajo de reconocimiento, caracterización y proyección de los servicios de la biblioteca, contemplando esta como el gran centro de preservación de conocimiento patrimonial en Antioquia.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Valorar los servicios ofrecidos por la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra mediante el análisis situacional y otras metodologías propias del diseño de servicios, para conocer su estado actual y proyectar estrategias innovadoras de mejora que permitan aumentar los índices de uso e impacto en la comunidad usuaria, actualizar la oferta y posicionar a la Biblioteca como un centro de conocimiento y preservación del patrimonio bibliográfico de Antioquia.

3.2 Objetivos específicos

- Analizar el estado actual de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, mediante la identificación de su portafolio.
- Caracterizar los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra desde la perspectiva misional de la organización y el diseño de servicios bibliotecarios en términos de pertinencia y uso.
- Proyectar estrategias y acciones de mejora que permitan aumentar los índices de uso e impacto de los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra y proponer un servicio innovador basado en las necesidades identificadas y las tendencias bibliotecarias.

4 Marco contextual

Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra

Es una unidad de información perteneciente según la estructura organizacional al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA), ubicado en el Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe de la ciudad de Medellín (Antioquia). Su creación se da tras la promulgación de la ordenanza 059 del 4 de marzo de 1986, que dio paso al decreto 1024 de 1986, adscribiendo está a la División de Bibliotecas Público-Escolares de la Secretaría de Educación para la Cultura de Antioquia.

Adscrita al área de lectura y biblioteca bajo la subdirección de cultura y patrimonio, centra su objetivo principal en la “liberación y dinamización de las acciones de fortalecimiento de las bibliotecas del departamento.” (Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, 2023). Tiempo después la Biblioteca Carlos Castro Saavedra bajo el Decreto 460 de 1995 asume la valiosa tarea de receptora del Depósito Legal de la producción bibliográfica publicada en Antioquia.

Tiene carácter patrimonial por el valor de los documentos que posee, y con este material, apoya el desarrollo investigativo, educativo y cultural de las comunidades y, así mismo, promueve la recuperación, conservación y difusión del patrimonio bibliográfico, audiovisual y hemerográfico editado en Antioquia. (Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, 2023). Recopilando una amplia gama de información proveniente de diversas disciplinas del saber, generada por editoriales, instituciones tanto públicas como privadas, autores originarios de Antioquia, así como publicaciones cuyo contenido esté relacionado con los aspectos inherentes al departamento. Teniendo en cuenta así que la Biblioteca departamental es “Responsable del patrimonio del departamento: Este patrimonio comprende toda obra o conjunto de obras, en cualquier soporte, producidas en el departamento, publicadas en otras regiones del país o en el extranjero cuyo autor es del departamento, o trata sobre el departamento” Quirós, D., Marin, MT, y Angulo, SM. (2015). Esto la lleva a poseer un carácter patrimonial, como también a resguardar en sus colecciones documento que poseen un gran valor cultural, además, de conservar el acervo bibliográfico que contiene producciones de autores antioqueños información general sobre Antioquia y sus municipios; depósito legal de Antioquia; literatura universal; ciencias sociales; investigación

sociocultural; educación y pedagogía; referencia, hemeroteca y videoteca (Instituto Cultura y Patrimonio de Antioquia, 2023). Por otra parte, esta entidad en función de la diversidad de usuarios ofrece en su portafolio los servicios de: consulta en sala, acceso a internet y wifi, consulta de prensa, formación de usuarios, bibliografías especializadas, apoyo al Plan de Lectura y a la Red Departamental de Biblioteca Públicas de Antioquia, asesoría técnica, capacitaciones a bibliotecarios municipales, apoyo y asesoría en los trámites de depósito legal, registro de derechos de autor y visitas guiadas. Además, esta entidad ofrece una variedad de servicios, según su página web, para atender la diversidad de sus usuarios, incluyendo:

Servicios que se prestan actualmente:

- Consulta en sala
- Consulta de prensa
- Bibliografías especializadas
- Apoyo al Plan de Lectura
- Asesoría técnica y capacitaciones a bibliotecarios municipales
- Apoyo en trámites de depósito legal y registro de derechos de autor
- Visitas guiadas
- Préstamo de material bibliográfico

Servicios que no se prestan en el momento:

- Acceso a internet y wifi
- Formación de usuarios

De los cuales se encuentra una escasa información, al igual que no se identifica un manual procedimental de los servicios ofrecidos por la unidad de información. Como también se resalta que sus servicios principales son la consulta en sala, préstamo de libros e inducciones y visitas guiadas. El Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, sede del Instituto, es un edificio emblemático que destaca por su arquitectura neogótica y su importancia cultural. Desde su inauguración, ha sido un centro de referencia para investigadores, estudiantes y artistas, albergando diversas exposiciones y eventos culturales que han marcado la historia de Antioquia (Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, 2023).

5 Marco conceptual

A continuación, se presentan las categorías que darán sustento conceptual al desarrollo de la práctica académica:

5.1 Biblioteca patrimonial

Una biblioteca patrimonial es una unidad de información que se dedica a la recopilación, organización, conservación y difusión del patrimonio bibliográfico y cultural de una comunidad. Estas bibliotecas no sólo ofrecen acceso a una amplia gama de materiales informativos, sino que también tienen la responsabilidad de preservar y promover la identidad cultural y la memoria histórica de la región que representan. De acuerdo con el Plan Nacional de Patrimonio Bibliográfico y Documental, estas bibliotecas son fundamentales para "la recopilación, conservación y difusión del patrimonio cultural de la comunidad, conservando así su identidad". (2021 - 2030)

Además, las bibliotecas patrimoniales son consideradas espacios de encuentro cultural y educativo que permiten el libre acceso a la cultura, la información y el conocimiento, cumpliendo un rol esencial en la educación y la formación de la ciudadanía. "Las bibliotecas patrimoniales son entidades oficiales encargadas de la recopilación, organización, conservación y difusión del patrimonio bibliográfico, en cualquier soporte y en particular el correspondiente a su área de influencia" Quirós, D., Marin, MT, y Angulo, SM. (2015). Su importancia radica en que, al resguardar bienes materiales e inmateriales, contribuyen a la construcción de un sentido de pertenencia y arraigo cultural entre las generaciones presentes y futuras. Dando a entender que más que un plantel físico, la biblioteca patrimonial es gestora del conocimiento y tiene fuerza en el desarrollo de la autonomía y el libre acceso de la información patrimonial, ya que presta sus servicios en base a la importancia histórica que habita en ella, otorgando relevancia al departamento y a sus habitantes, así también a todo aquel que ingrese a esta, independientemente de su procedencia.

Por tanto, como parte de sus funciones la biblioteca patrimonial debe proporcionar el conocimiento de los fondos que posee y hacerlo extensivo a los miembros de la comunidad en la que patrimonialmente se incluye. O lo que es lo mismo, el patrimonio bibliográfico le pertenece a un pueblo que tiene todo el derecho de conocerlo y el deber de protegerlo. La biblioteca debe dedicar a esta labor una buena parte de su actividad como una de sus funciones principales. Pedraza Gracia, Manuel José. (2014).

Esta tipología de biblioteca también presenta una dualidad, y está presente entre ella misma y la sociedad, ya que también tiende a ser un agente social, “la biblioteca es un fenómeno social en el mundo social con sus funciones sociales” (Rajam, 1997), lo que podemos interpretar como el accionar de la biblioteca patrimonial en el ámbito social, esta tiene efectos transformadores, es decir que, hace parte fundamental del desarrollo social gracias al acceso a la información patrimonial y al conocimiento que esta brinda.

Aunque sea difícil delimitar los cimientos de la biblioteca patrimonial, uno de ellos está visionado desde un paradigma social integrado al carácter público, por lo cual somos capaces de reconocer su papel en medio de contextos colmados diversidad cultural, memoria, patrimonio e identidad, así que se profundiza en la idea de que va más allá del resguardo de acervos bibliográficos y documentales.

5.2 Servicios bibliotecarios

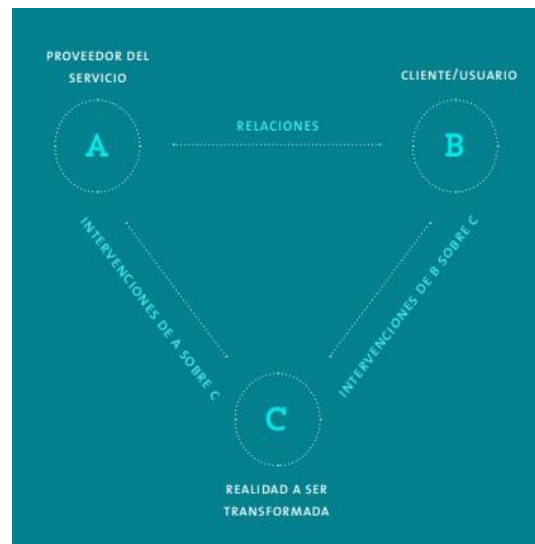
Los servicios hay que comprenderlos desde su diferencia inicial de los productos, su intangibilidad y la capacidad de generar conocimiento y experiencias satisfactorias para los usuarios, los servicios vistos parte inicial de la imagen de una organización o en este caso una biblioteca. Es necesario contemplarlos como únicos, percibles y columna vertebral del desarrollo de actividades y procedimientos que, según Figueroa, B., y otros autores (2017).

Cada vez que se presta un servicio, ocurre una combinación única de factores que hace que las características de los servicios varían dependiendo del lugar, el entorno, el tiempo, la fecha, la forma y la información, así como de quién los proporciona y recibe, entre otras variables. (p. 11)

Los servicios bibliotecarios son un conjunto de actividades y recursos que las bibliotecas ofrecen a sus usuarios para satisfacer sus necesidades de información, educación y recreación. Estos servicios incluyen, entre otros, el préstamo de libros y materiales audiovisuales, acceso a recursos digitales, consulta de obras de referencia, y actividades de formación y promoción de la lectura. Teniendo en cuenta los aportes de Figueroa, B., et al... sobre el diseño de los servicios y el gran acercamiento al concepto de servicio, podemos establecer una comparación con los servicios bibliotecarios:

El proveedor del servicio (A), en este caso la biblioteca, interviene sobre la realidad transformada (C), que puede ser el acceso a recursos informativos, la promoción de la lectura o el fortalecimiento de competencias informativas, bajo la solicitud y participación del cliente/usuario (B). De esta forma, los servicios básicos, especializados y de extensión ofrecidos por las bibliotecas públicas no solo cumplen una función informativa, sino que, siguiendo la lógica de los autores, son también transformadores al generar experiencias significativas que responden a necesidades específicas de la comunidad.

Figura 1
Dimensión del servicio



Nota: Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017) p.8.

Las bibliotecas públicas están diseñadas para atender a toda la comunidad sin distinción, y su mandato es proporcionar un acceso equitativo a la información. Según la UNESCO, los servicios de las bibliotecas públicas deben ser prestados "sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social". Los servicios también abarcan la organización de actividades culturales y educativas, como talleres, charlas, y clubes de lectura, que fomentan la participación comunitaria y el desarrollo de habilidades críticas. Además, las bibliotecas modernas suelen incluir servicios de acceso a internet y tecnologías de la información, lo que amplía aún más su capacidad de servir como centros de aprendizaje y desarrollo social.

Se entienden los servicios bibliotecarios por sus distintos tipos entendiendo el carácter principal de cada unidad de información. Son ahora herramientas dinámicas de aprendizaje, cultura e interacción social. Para responder a las diversas necesidades de sus usuarios estructuran sus servicios en diferentes categorías, conocidas como tipologías de servicios bibliotecarios, que en este caso se consideran de valor público y de acceso a todo usuario que quiera hacer uso de ellos. Así se permite organizar y priorizar los recursos y esfuerzos según el alcance, la complejidad y el propósito de los servicios ofrecidos. Existen tres categorías principales:

- **Servicios básicos:** constituyen la base funcional de la oferta de cualquier biblioteca con propósitos misionales de cumplir con su tarea principal de proporcionar acceso a la información y conocimiento. Estos servicios están diseñados para satisfacer las necesidades generales de todos los usuarios
- **Servicios especializados:** atienden necesidades más específicas, como investigaciones académicas o asesorías técnicas. Se conforman ciertos grupos de usuarios con necesidades en común, para ofrecer soluciones más avanzadas y personalizadas. Estos servicios requieren recursos más especializados, tanto humanos como tecnológicos.
- **Servicios de extensión:** diseñados para llevar la biblioteca más allá de sus muros físicos, promoviendo la inclusión y la participación cultural en la comunidad. Estos servicios suelen tener un enfoque social y cultural.

Esta clasificación no solo facilita la gestión interna de la biblioteca, sino que también asegura que cada usuario encuentre un servicio adaptado a sus necesidades. La correcta implementación de estas tipologías refuerza el papel de la biblioteca como un pilar fundamental en el desarrollo de su acervo bibliográfico patrimonial, los aspectos educativos, culturales y sociales. En resumen, tanto las bibliotecas públicas de carácter patrimonial como los servicios bibliotecarios desempeñan un papel crucial en la preservación del patrimonio cultural y en el fomento de la educación y la inclusión social en las comunidades.

5.3 Diseño de servicios

El diseño de servicios en bibliotecas es primordial para la adaptación de estrategias de fortalecimiento y actualización del desarrollo procedimental diario de las bibliotecas en relación con sus usuarios, refiriéndonos principalmente a la planificación y creación de servicios que satisfacen las necesidades de estos últimos, considerando su perfil y contexto. Esto tiene un gran sentido, contemplando la gran necesidad de transformar las visiones tradicionales del quehacer bibliotecológico pasando de una orientación centrada en la colección a una más centrada en el usuario, especialmente en bibliotecas públicas. Las bibliotecas se enfocaban en la acumulación de colecciones, sin embargo, desde los años 90, surgió un enfoque que prioriza la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Esta transformación implica que las bibliotecas deben entender a sus usuarios como el activo principal y adaptar sus servicios para responder a sus expectativas y requerimientos.

Por esto es fundamental que a la hora de diseñar servicios para las bibliotecas se centren en promover la participación de la comunidad y de los usuarios potenciales, a través de la creación de servicios que se alineen con sus hábitos de búsqueda de información y sus contextos académicos o comunitarios. Por esta razón se presenta una postura dinamizadora y concluyente a la hora de generar servicios y enfocarlos principalmente a las satisfacciones de los usuarios, con el fin de potenciar, mejorar y transformar los tradicionales como el préstamo de libros, la consulta en sala y el acceso a recursos físicos, en servicios innovadores, capaces de aumentar el uso y el impacto en la comunidad usuaria.

El diseño de servicios contempla metodologías como el análisis situacional, la evaluación continua y la caracterización de los servicios a partir de su diseño, la documentación previa del deber ser de lo desarrollado y los procedimientos y pasos a seguir de la prestación del servicio. ‘‘El diseño de servicios busca generar valor tanto para las personas que requieren el servicio como para quienes lo proveen.’’ Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Esto a través del perfil de la comunidad usuaria, sus necesidades, comportamientos y hábitos de búsqueda de información o generación de experiencias. Continuando con la percepción de estos últimos autores, el diseño de servicios busca:

Proyectar experiencias significativas a través de propuestas útiles, deseables y memorables para las personas, y eficientes y efectivas para las organizaciones, haciéndose cargo del desarrollo estratégico (propuesta de valor, concepto y sistema) y del desarrollo operativo del servicio (diseño de los tangibles e intangibles que hacen interactuar a las personas con la organización). (p. 13)

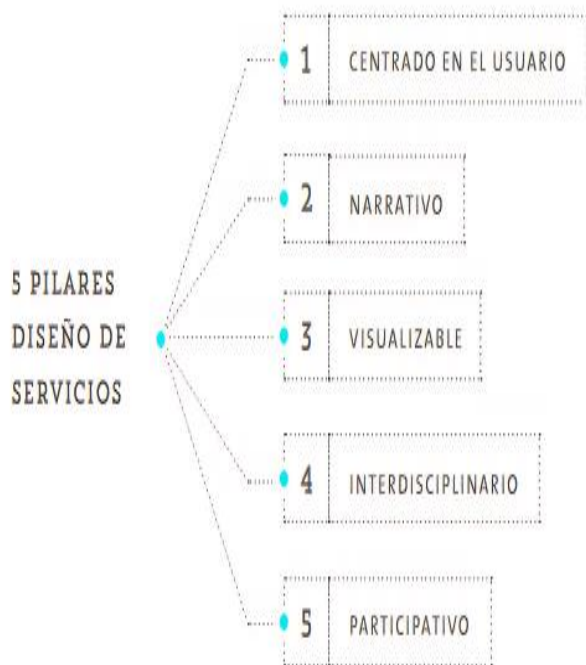
Cabe resaltar que la importancia del diseño de servicios en bibliotecas recae principalmente en la planeación y proyección de la implementación de estos. El planteamiento de unos objetivos claros que apunten como eje principal a la satisfacción del usuario, la caracterización y distinción de estos últimos, el personal de la biblioteca, la infraestructura, tecnologías y herramientas, procesos fundamentales en el desarrollo de los servicios y una delimitación pertinente del alcance de los mismos, la evaluación continua y los diferentes estudios previos para la factibilidad y viabilidad a través del tiempo de desarrollo de los servicios, esto indiscutiblemente apuntando del sostenimiento.

El diseño de servicios se ha establecido como una disciplina esencial para crear experiencias significativas que aporten valor tanto a los usuarios como a las organizaciones que las ofrecen. Esta metodología integra una perspectiva centrada en las necesidades humanas con un enfoque estratégico que va desde la investigación del contexto del usuario hasta la implementación de soluciones efectivas. Mediante pilares fundamentales y un ciclo metodológico iterativo, el diseño de servicios convierte procesos tradicionales en experiencias innovadoras, como sucede en el ámbito de las bibliotecas públicas.

Los principios y la metodología del diseño de servicios son especialmente importantes en este contexto, ya que permiten crear servicios que no solo satisfacen las necesidades actuales de los usuarios, sino que también promueven su participación activa en el desarrollo de la oferta de la biblioteca. Servicios tradicionales como el préstamo de libros y la consulta en sala pueden transformarse en experiencias dinámicas e innovadoras que amplifiquen el impacto de las bibliotecas en sus comunidades.

El diseño de servicios en bibliotecas implica no sólo una planificación cuidadosa, sino también un esfuerzo continuo por evaluar y ajustar los servicios para mantener su relevancia. Esto incluye tener en cuenta el perfil de los usuarios, sus hábitos de búsqueda de información, los recursos tecnológicos disponibles y los procesos internos de la biblioteca. Así entonces, es necesario analizar esto desde la teoría con ayuda gráfica, teniendo en cuenta el trabajo de Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017).

Figura 2
Pilares del diseño de servicios

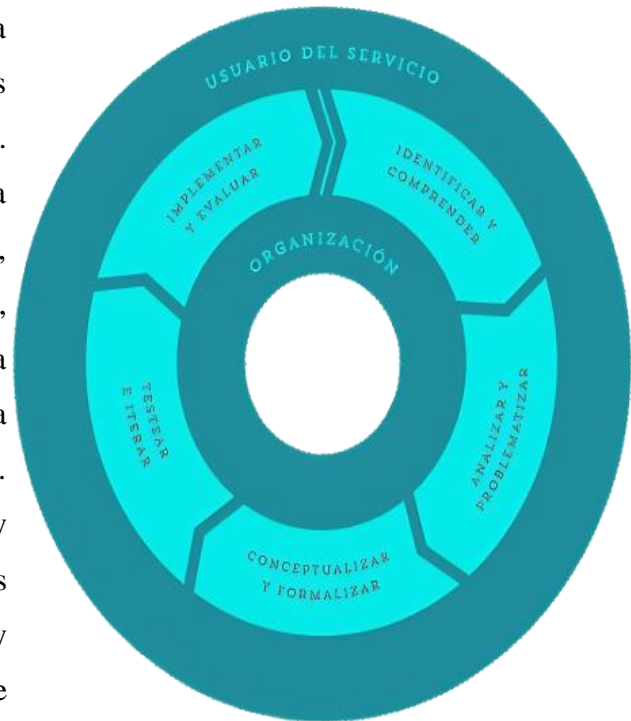


Nota: Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017) p.16.

El diseño de servicios coloca al usuario en el centro de su atención, comprendiendo no solo sus necesidades y motivaciones, sino también su contexto cultural y social. Además, se reconoce la importancia de considerar tanto a los usuarios finales como a los proveedores del servicio, ya que ambos desempeñan un rol activo en la creación de la experiencia. La visión centrada en el usuario no solo implica atender sus expectativas, sino también empatizar con su realidad. Este enfoque garantiza que el diseño sea accesible, comprensible y útil, al tiempo que facilita una colaboración fluida entre todas las partes involucradas. Como destaca el texto, entender las necesidades tanto de los usuarios como de los proveedores es esencial para desarrollar soluciones que realmente resuelvan problemas y generen experiencias valiosas.

Cada una de estas etapas, detalladas en la imagen de la derecha, permite estructurar un proceso ordenado y creativo que busca abordar las necesidades de los usuarios y las capacidades de la organización. En la primera etapa, se explora a fondo quiénes son los usuarios y cuáles son sus expectativas, frustraciones y comportamientos. Esto se complementa con un análisis interno de la organización, evaluando sus fortalezas, debilidades y procesos actuales. Posteriormente, en la etapa de análisis y problematización, la información recolectada se organiza para identificar patrones y oportunidades de mejora. Esto da paso a la conceptualización y formalización, donde se generan propuestas concretas que integran atributos innovadores y funcionales. Las etapas finales del ciclo, testear e iterar, e implementar y evaluar, son críticas para garantizar que las soluciones diseñadas sean viables y efectivas. Finalmente, se diseña un plan para implementar el servicio y medir su impacto mediante indicadores claros.

Figura 3
Metodología para el diseño de servicios



Nota: Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017) p.21.

En conclusión, el diseño de servicios es fundamental para crear experiencias significativas al combinar un enfoque centrado en el usuario con una metodología iterativa y colaborativa. En el contexto de las bibliotecas, esta disciplina permite redefinir su papel, convirtiéndolas de meros depósitos de información en espacios dinámicos de aprendizaje, cultura e interacción social. Al aplicar sus principios y etapas metodológicas, pueden adaptarse de manera efectiva a las necesidades cambiantes de sus usuarios y seguir siendo relevantes en un entorno en constante evolución. Puede concebirse como un proceso integral que utiliza un enfoque centrado en los usuarios para garantizar la relevancia y eficacia de los servicios ofrecidos.

5.4 Evaluación de servicios

La evaluación de servicios en bibliotecas es un proceso sistemático que busca medir la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos, asegurando que se alineen con las necesidades y expectativas de los usuarios. Este proceso es fundamental para el desarrollo continuo de la biblioteca y para garantizar la satisfacción del usuario. La evaluación de servicios no solo es un ejercicio de control, sino que también es un componente esencial para la planificación estratégica. En un contexto donde las demandas de los usuarios son cada vez más complejas y variadas, la evaluación permite a las bibliotecas, en este caso, adaptarse y evolucionar, asegurando que sus servicios permanezcan relevantes y efectivos.

La evaluación de los servicios se propone fuertes objetivos clave para su debido procedimiento, como un diagnóstico actualizado, mejora continua, control de calidad y por último la toma de decisiones. Permitiendo primeramente analizar los servicios en temas de satisfacción, uso e impacto, luego de esto una identificación de las principales limitaciones y aplicabilidad de mejoras continuas. Todo esto en beneficio del carácter misional de la organización y la influencia de un aspecto competitivo en la creación de servicios innovadores que respondan a las necesidades y cumplan con estándares de calidad para generar valor y capital intangible. Complementando así los procesos de toma de decisiones informadas, mediante la proporción de datos y análisis de los servicios para su debido desarrollo y gestión.

Es también claro, que para desarrollar esta evaluación es necesaria una misión y visión a nivel organizativo, un horizonte que proponga metas y objetivos a la hora de evaluar los servicios periódicamente, a través del análisis comparativo con las tendencias bibliotecarias, comparando los servicios y resultados de la biblioteca con estándares nacionales e internacionales, así como con otras bibliotecas, para identificar áreas de mejora. La evaluación de servicios en bibliotecas es un proceso integral que busca mejorar la calidad y efectividad de los servicios, garantizando que se vinculen con las necesidades de los usuarios contribuyendo así también al desarrollo continuo de la estructura organizacional y documentación requerida de los servicios.

6 Metodología

La presente práctica académica se desarrolló bajo la metodología del análisis situacional y diseño de servicios. A continuación, se presenta la ruta metodológica y las fases que la conformaron:

Objetivo específico	Resultado	Actividades	Desarrollo	Producto
Analizar el estado actual de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, mediante la identificación de su portafolio.	Análisis situacional	<ul style="list-style-type: none"> -Recolección de datos e información -Estudio situacional de los servicios Bibliotecarios -Síntesis e identificación del estado actual de los servicios -Selección de aspectos críticos y diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> -Se identificó y recopiló la información sobre el portafolio actual de servicios de la biblioteca, incluyendo descripciones y usuarios objetivo. -Se analizaron las estadísticas de uso y métricas. -Se evaluó la alineación de los servicios con la misión, visión y objetivos estratégicos de la biblioteca y el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. -Se identificaron fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cada servicio a través de un análisis DOFA -Se evaluaron los servicios según su nivel de madurez y desempeño actual (inexistente, inicial, organizado, posicionado, innovador). 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional de los servicios bibliotecarios.

Objetivo específico	Resultado	Actividades	Desarrollo	Producto
Caracterizar los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra desde la perspectiva misional de la organización y el diseño de servicios bibliotecarios en términos de pertinencia y uso.	Caracterización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> -Recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos -Documentación de los servicios prestados -Definición de estrategias de mejora desde la perspectiva misional 	<ul style="list-style-type: none"> -Se recopilaron datos sobre el número de usuarios, préstamos de materiales, asistencia a eventos y uso de los demás servicios ofrecidos. -Descripción detallada de cada servicio ofrecido y establecer guías procedimentales para la prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de los servicios.
Objetivo específico	Resultado	Actividades	Desarrollo	Producto
Proyectar estrategias y acciones de mejora que permitan aumentar los índices de uso e impacto de los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra y proyectar un servicio innovador basado en las necesidades identificadas y las tendencias bibliotecarias.	Proyección	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer estrategias y acciones de mejora -Diseño de la propuesta de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación de mejoras pertinentes para aumentar los índices. -Se establecieron los objetivos y alcance del nuevo servicio propuesto. - Identificación del público objetivo y sus características. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de estrategias y acciones de mejora. • Proyección de nuevo servicio.

7 Resultados

7.1 Análisis situacional de los servicios bibliotecarios ofrecidos

Para conservar la trazabilidad y el valor gerencial se considera importante conservar y orientar los servicios bajo la Misión y la Visión de la institución a la que pertenece la Biblioteca y a la que debe responder su filosofía de servicio.

Misión y visión del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA)

Misión

Dinamizar y fortalecer el desarrollo de los municipios antioqueños a partir del reconocimiento de sus diversidades artísticas y culturales, sus fortalezas, debilidades y características particulares como integrantes de cada una de las subregiones del departamento.

Visión

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se convertirá en el aliado natural de los proyectos, instituciones y, en general, de todos los actores del sector artístico y cultural de cada uno de los municipios de las subregiones del Departamento Antioquia.

Nota: Actualmente se trabaja en la actualización de la visión del ICPA a partir del desarrollo del Plan Estratégico de la nueva administración, teniendo como punto de partida la versión anteriormente mencionada.

Análisis

Para realizar un análisis exhaustivo del estado actual de los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, se presenta a continuación un diagnóstico que se soporta en la misión, visión, filosofía de los servicios y usuarios, un portafolio detallado y un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

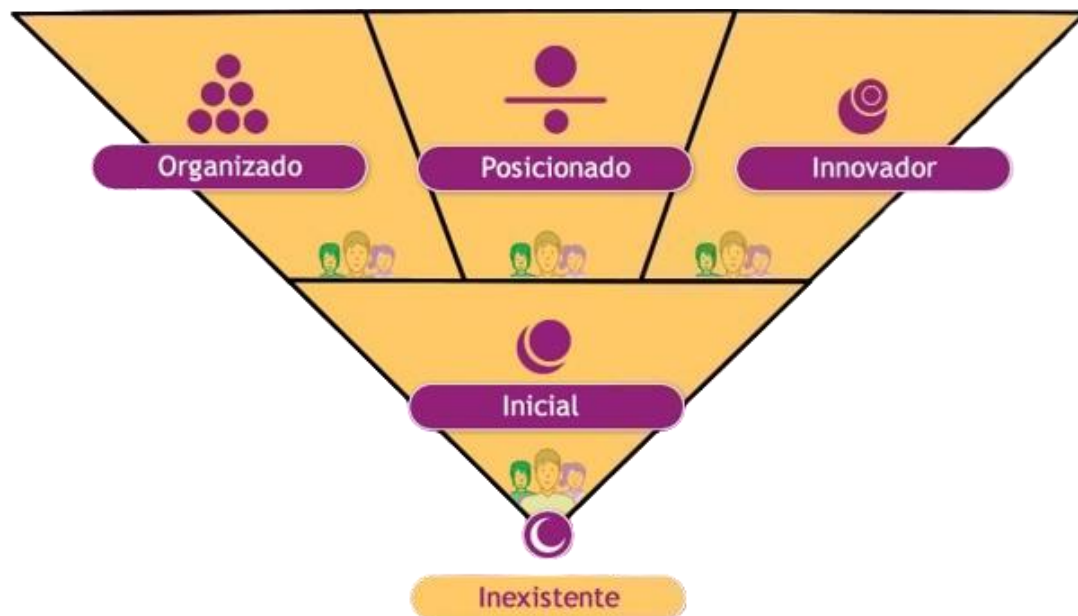
Al partir del análisis situacional de los servicios es imprescindible mencionar la forma y bajo qué método nos vamos a basar y sobre que constante cuestionamiento se dirige el objetivo. ¿Qué está ocurriendo? ¿Cuál es el estado actual al que nos enfrentamos? Estas preguntas orientadoras parten del primer patrón básico de pensamiento, como exponen Hanel del Valle, J., & Hanel González, M. (2004).

Esta pregunta pide, solicita, requiere una aclaración. Pide una clasificación, una definición, un desglosamiento, una jerarquización y una evaluación de información heterogénea y confusa; se desea una clave para interpretar el estado de los sucesos actuales, un medio para lograr y mantener el control. Una vez depurada la información original, nos permite utilizarla eficientemente con base en criterios y/o planes previamente establecidos. (p. 13)

El medio adecuado por el que se propone lograr los objetivos es partiendo de la definición y análisis filosófico de los servicios, su fuente de inspiración y la necesidad de la que parten. De esta forma lograr interpretar el estado actual de lo que sucede internamente en los procedimientos realizados bajo la prestación de los servicios bibliotecarios, dando sentido a los mismos y conformando así una identidad y una fuente de creación de factor diferenciador a la percepción del usuario. Para evaluar el comprender el estado de los servicios se hace fundamental implementar herramientas ya implementadas por la Biblioteca Nacional de Colombia. En este caso dispondremos del Modelo de Madurez de Servicios Bibliotecarios que comprende cinco niveles, el de inexistencia, inicial, organizado, posicionado e innovador.

Figura 4

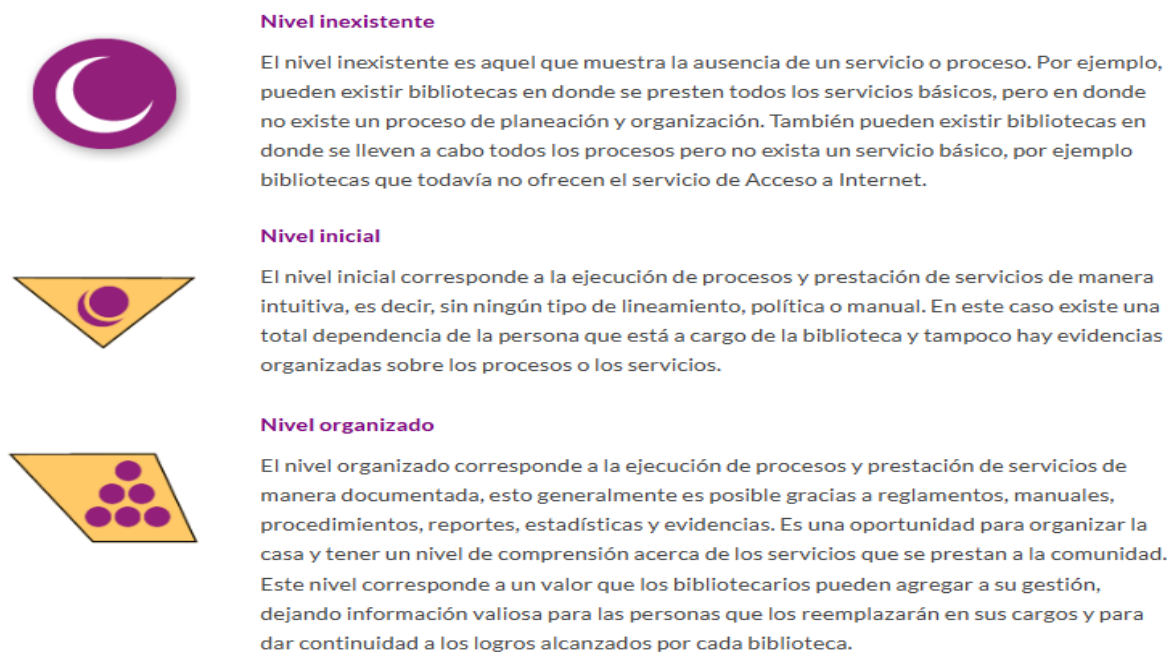
Modelo de Madurez de Servicios Bibliotecarios



Nota: Tomado de la Caja de Herramientas de Gestión de la Biblioteca Nacional de Colombia - Modelo de Madurez

Teniendo en cuenta el anterior modelo es necesario ubicar los servicios bajo un estado de madurez y entenderlo a partir de los resultados brindados a partir de los datos cuantitativos, se pretende realizar esta evaluación bajo las estadísticas que arrojan los indicadores otorgados por parte de los mecanismos de control y calidad del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, tales como listados de asistencia, encuestas de satisfacción y otros índices utilizados por el auxiliar actual de la Biblioteca. Actualmente se evidencian tres niveles de madurez correspondientes a los servicios de la Biblioteca, inexistente, inicial y organizado. Siendo así, podemos ubicar los servicios bajo las siguientes definiciones otorgadas por el Modelo de Madurez de Servicios Bibliotecarios.

Figura 5
Niveles de madurez identificados



Nota: Tomado de la Caja de Herramientas de Gestión de la Biblioteca Nacional de Colombia - Modelo de Madurez

En la siguiente tabla se relacionan los datos con los niveles de madurez determinados por el modelo según la evaluación previa de los indicadores correspondientes a cada servicio incluido en el portafolio de servicios brindado por el personal de biblioteca e identificados en el sitio web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA).

Tabla 1
Análisis de los servicios

Análisis de servicios					Nivel de Madurez	Filosofía del servicio	
Tipo de servicio	Servicio	Especificaciones	Recursos Necesarios	Usuarios	Inexistente/ Inicial / Organizado/ Posicionado / Innovador. Datos y observaciones	Principios	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión • Equidad • Respeto • Colaboración
Básico	Consulta en sala	Horarios flexibles, de 8:00 am a 5:00 pm; espacios cómodos; personal capacitado.	Mobiliario, catálogo digital.	Comunidad en general - Todas las edades.	<p>Inicial</p> <p>Los datos relacionados con este servicio arrojan que el 17.19% de los usuarios para el mes de noviembre de 2024 que circulan por la Biblioteca hacen uso de este servicio. Entonces el 82.81% de los usuarios que transcurren por la Biblioteca son en su mayoría usuarios pasajeros, extranjeros que visitan el Palacio Rafael Uribe Uribe.</p>		

	<p>Servicio de préstamo</p>	<p>Préstamo de la colección general. Máximo 2 libros por usuario. Préstamo por 15 días, derecho a 3 renovaciones.</p>	<p>-SIGB KOHA, para préstamo por el sistema. -Personal de biblioteca. -Registro en el sistema.</p>	<p>Comunidad en general, que vivan en Medellín.</p>	<p>Organizado Los datos obtenidos para este servicio nos muestran que para el mes de noviembre se han realizado 143 préstamos de material bibliográfico en las distintas áreas de la colección general, prevaleciendo la literatura como una de las principales. Dándonos como conclusión que solo el 1.7% de usuarios que circulan por la Biblioteca hacen préstamo bibliográfico.</p>	<p>Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad • Compromiso • Empatía • Transparencia
	<p>Consulta de prensa</p>	<p>Periódico El Colombiano; espacios para lectura.</p>	<p>Suscripciones a publicaciones.</p>	<p>Comunidad en general - Todas las edades.</p>	<p>Inicial Teniendo en cuenta que la cifra para el mes de noviembre de 2024 es de 1754 consultas. Se relaciona que los índices de este servicio arrojan que el 37.82% de estas consultas pertenecen al uso del servicio de consulta de prensa.</p>		

Especializado	Apoyo en trámites de depósito legal y registro de derechos de autor	Información clara sobre procedimientos; apoyo administrativo.	Documentación oficial; personal administrativo.	Autores, editoriales y distribuidores.	Organizado Los datos referentes a este servicio arrojan que para el mes de noviembre de 2024 se han atendido 250 usuarios del depósito legal, a los cuales se ha prestado el servicio de registro, recepción de la producción bibliográfica y el envío de la constancia de depósito legal.	Propósitos	<ul style="list-style-type: none"> • Preservación del patrimonio documental de la región • Conservación de la producción bibliográfica de Antioquia (depósito legal) • Apoyar y promover el desarrollo cultural • Fomento a la inclusión social y diversidad departamental
	Visitas guiadas	Programación regular; grupos organizados por instituciones educativas o culturales.	Guías capacitadas; material informativo.	Comunidad en general	Inicial Se encuentra que para el mes de noviembre de 2024 se han dado 2 visitas guiadas a estudiantes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la Universidad de Antioquia.		

	Bibliografías especializadas	Personalización según requerimientos del usuario.	Software bibliográfico; personal especializado.	Investigadores, profesores, estudiantes.	Inexistente No hay suficientes datos que permitan analizar el estado actual del servicio, hay poco seguimiento de este y normalmente no se registra la evidencia de la necesidad suplida por parte del usuario.	Desafíos	<ul style="list-style-type: none"> • Limitado presupuesto para la ejecución de estrategias organizativas relacionadas con los servicios bibliotecarios. • La forma de operación de los servicios carece de proyección. • Limitados canales de comunicación y deficiencia en la creación y adaptación de redes sociales. • Escaso personal de apoyo para el debido desarrollo de los servicios.
De extensión	Asesoría técnica y capacitaciones a bibliotecarios municipales	Capacitaciones periódicas; asesoría personalizada.	Formadores externos y personal de la biblioteca; materiales educativos.	Bibliotecarios de la Red de Bibliotecas Públicas de Antioquia.	Organizado Actualmente se brindan asesorías frente al uso del catálogo digital y el uso del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria KOHA, como también algunas capacitaciones a los bibliotecarios encargados de las bibliotecas municipales del departamento.		
	Apoyo al Plan de Lectura	Actividades programadas de promoción de lectura.	Materiales promocionales; personal organizador.	Comunidad en general - Todas las edades.	Inicial Se halló que para el mes de noviembre de 2024 la Biblioteca ha conseguido un promedio de 18 usuarios asistentes a las diversas actividades realizadas los viernes de cada mes.		

7.1.1 Análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

El análisis DOFA es una herramienta estratégica ampliamente utilizada en la evaluación y planificación institucional. Este análisis permite identificar elementos internos y externos que afectan el desempeño de la biblioteca, facilitando la formulación de estrategias para maximizar los puntos fuertes, aprovechar las oportunidades, minimizar las debilidades y enfrentar las amenazas.

En el contexto de la Biblioteca Departamental de Antioquia, aplicar el análisis DOFA resulta crucial para evaluar la calidad y la efectividad de los servicios bibliotecarios. Este análisis permite diseñar estrategias para optimizar su funcionamiento y garantizar un impacto positivo en la comunidad.

Figura 6
Análisis DOFA



Nota: Tomado de la decimocuarta edición de Armstrong, G., & Kotler, P. (2012). Marketing. (p.54)

Esta herramienta para la evaluación de los servicios de la Biblioteca no solo permite diagnosticar su situación actual, sino también trazar un camino hacia el fortalecimiento de su rol cultural, educativo y patrimonial. Esto asegura su relevancia como espacio clave para la construcción de comunidad y preservación de la memoria colectiva. A partir de este análisis se encontraron varios puntos resaltables, lo cuales son necesarios mencionar. De esta forma realizar el siguiente diagnóstico que sirve como herramienta para desarrollar planes de mejora y diseñar estrategias para optimizar su funcionamiento a futuro.

Debilidades

- **Limitaciones presupuestarias:** Como muchas instituciones culturales, la Biblioteca enfrenta restricciones financieras que limitan su capacidad para modernizar sus instalaciones o adquirir nuevos recursos. Esto puede afectar la calidad del servicio ofrecido y limitar las actividades culturales.
- **Falta de promoción efectiva:** A pesar de ofrecer una amplia gama de servicios, se evidencia una falta de conocimiento por parte del público sobre lo que está disponible. Esto se ve reflejado en el bajo uso de ciertos recursos y servicios que podrían ser altamente beneficiosos para los usuarios.
- **Espacios físicos limitados:** Aunque se encuentra en un edificio emblemático, los espacios físicos pueden no ser suficientes para atender a todos los usuarios simultáneamente, especialmente durante eventos o actividades especiales. Esto limita la experiencia del usuario y su satisfacción general con los servicios.

Oportunidades

- **Incremento de interés por la cultura, el patrimonio y la educación:** Hay un creciente interés en la comunidad por actividades culturales y educativas. La biblioteca puede aprovechar esta tendencia por medio de su riqueza patrimonial para aumentar su participación en eventos culturales y colaborar con instituciones educativas para fomentar programas conjuntos.
- **Mejoramiento tecnológico:** El mejoramiento en la implementación de las tecnologías modernas como el sistema integrado de gestión bibliotecaria Koha, agilizar y mejorar la eficiencia en la gestión del sistema y facilitar el acceso a los mismos para generar un buen impacto y generar experiencias placenteras para el usuario. Esto puede aumentar el uso de servicios digitales y atraer a un público más joven.
- **Alianzas estratégicas:** La posibilidad de establecer colaboraciones con otras bibliotecas públicas y privadas puede fortalecer la red de servicios. Colaborar activamente con la Red de Bibliotecas Públicas de Antioquia, para generar servicios colectivos, como el préstamo interbibliotecario o referencia especializada. Compartir recursos audiovisuales, experiencias y mejores prácticas que beneficien a todos los involucrados.

Fortalezas

- **Acervo patrimonial y diversificado:** La biblioteca cuenta con una colección rica y variada que incluye documentos de autores antioqueños, literatura universal, ciencias sociales y patrimonio audiovisual. Este acervo no sólo es un recurso valioso para la investigación, sino que también contribuye a la preservación de la identidad cultural del departamento.
- **Ubicación estratégica:** Situada en el Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe en Medellín, la biblioteca se beneficia de un entorno cultural significativo que atrae tanto a locales como a visitantes. Este acceso facilita la visibilidad y el uso de sus servicios.
- **Depósito legal:** La colección depósito legal es invaluable, comprende materiales no sólo patrimoniales, sino también actualidad que atrae gran cantidad de usuarios y público interesado. Es el músculo más fuerte después del acervo patrimonial.

Amenazas

- **Poca adaptabilidad digital:** Las actuales formas de hacer las cosas dentro de la biblioteca están cambiando y es necesario adaptarse a la transformación digital que conlleva procesos adaptativos que pueden reestructurar la estructura organizacional de la biblioteca.
- **Cambios en las políticas públicas:** Las decisiones gubernamentales relacionadas con el financiamiento cultural pueden afectar directamente las operaciones de la biblioteca. Cambios en las prioridades presupuestarias pueden resultar en recortes que impacten negativamente en los servicios ofrecidos. Afectando la trazabilidad y la vida activa de los servicios establecidos.
- **Desinterés cultural y patrimonial:** A medida que las nuevas generaciones se ven más inmersas en las tecnologías digitales existe el riesgo de que disminuya el interés por actividades culturales tradicionales como la lectura o las visitas a bibliotecas físicas y patrimoniales. Esto podría afectar el número de visitantes y el uso general de los servicios ofrecidos por la biblioteca.

A partir de este análisis se realizó la **Tabla 3** con posibles escenarios donde se contemplan vulnerabilidades, ideales, desgaste y éxito de la siguiente manera:

Tabla 2
Cuadrantes DOFA

Debilidades + Amenazas VULNERABILIDAD	Debilidades + Oportunidades IDEALES
Fortaleza + Amenazas DESGASTE	Fortaleza + Oportunidades ÉXITO

Esta representación gráfica pone en evidencia la priorización de estrategias basadas en la posición de una organización dentro de estos cuatro cuadrantes. En el caso de la Biblioteca CCS, se podría analizar cómo sus fortalezas y debilidades interactúan con las oportunidades y amenazas que enfrenta, para identificar si está en una posición de éxito, vulnerabilidad, ideales o desgaste, y actuar en consecuencia.

Tabla 3*Matriz estratégica de posicionamiento organizacional*

DEBILIDADES	FORTALEZAS
OPORTUNIDADES	
Ideales	Éxito
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de interés cultural y educativo combinado con falta de promoción efectiva puede generar expectativas altas no cumplidas. • Mejoramiento tecnológico combinado con limitaciones presupuestarias podría crear expectativas de mejora tecnológica que no puedan sostenerse. • Alianzas estratégicas frente a espacios físicos limitados puede generar problemas logísticos para actividades conjuntas o proyectos ambiciosos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de interés cultural y educativo combinado con el acervo patrimonial y diversificado puede posicionar a la biblioteca como un referente en investigación y actividades culturales. • Mejoramiento tecnológico integrado con la ubicación estratégica puede atraer nuevos usuarios y mejorar la experiencia de quienes la visitan. • Alianzas estratégicas con el depósito legal puede permitir un acceso más amplio a documentos valiosos, fortaleciendo su rol educativo y cultural.

AMENAZAS	
Vulnerabilidad	Desgaste
<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones presupuestarias combinadas con cambios en políticas públicas pueden dificultar la operación y sostenibilidad de la biblioteca. • La falta de promoción efectiva y el desinterés cultural pueden reducir la participación y el uso de los recursos disponibles. • Espacios físicos limitados frente a la poca adaptabilidad digital pueden resultar en experiencias insatisfactorias para usuarios más jóvenes o digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> • El acervo patrimonial y diversificado combinado con el desinterés cultural podría llevar a un uso limitado de estos recursos valiosos, generando desgaste en la misión cultural de la biblioteca. • Ubicación estratégica frente a cambios en políticas públicas puede generar tensiones entre expectativas de usuarios y los servicios efectivamente ofrecidos. • Depósito legal combinado con poca adaptabilidad digital puede reducir su accesibilidad e impacto en las nuevas generaciones.

Nota: Esta tabla permite identificar áreas críticas para mejorar y aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades existentes.

Análisis

- **Vulnerabilidad:** Refleja situaciones donde las debilidades se amplifican por las amenazas externas, lo que puede obstaculizar la operación efectiva de la biblioteca.
- **Ideales:** Surgen de combinar oportunidades con debilidades, creando potenciales no realistas que pueden frustrar tanto al equipo como a los usuarios.
- **Desgaste:** Ocurre cuando las fortalezas son amenazadas, resultando en un uso ineficiente o limitado de los recursos clave.
- **Éxito:** Es la combinación óptima donde las fortalezas y oportunidades trabajan juntas para maximizar el impacto y la relevancia de la biblioteca.

7.2 Caracterización de los servicios

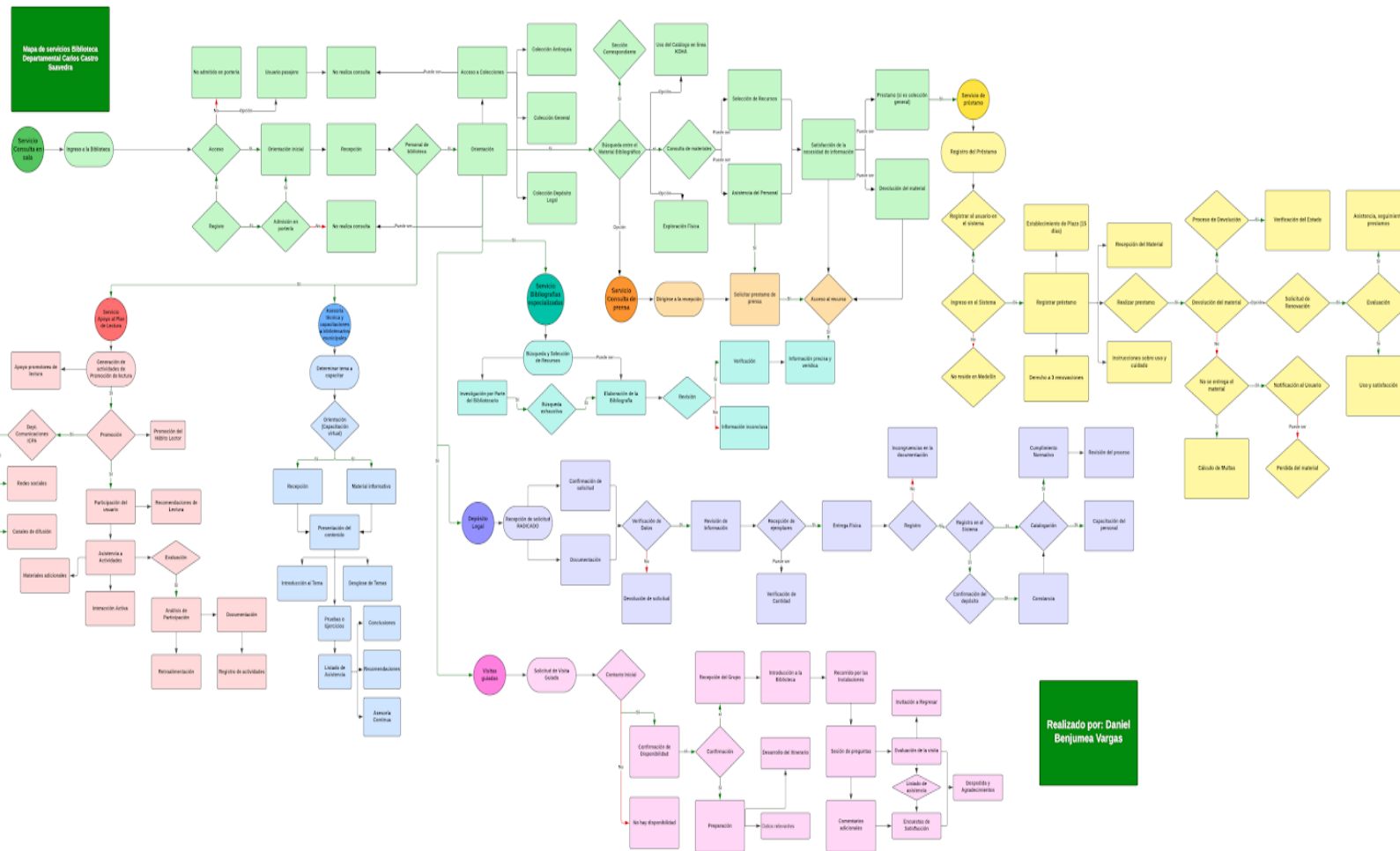
Es necesario tener en cuenta los requerimientos para ingresar al Palacio Rafael Uribe Uribe. El usuario debe ingresar a la biblioteca durante el horario de atención, que es de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a jueves y los viernes de 8:00 am a 4:30 pm. Es recomendable que los usuarios porten su identificación (carné institucional o documento de identidad). Si es un nuevo usuario o externo, puede que necesite registrarse en la entrada, proporcionando información básica como nombre y propósito de la visita.

El personal de la Biblioteca está disponible para asistir a los usuarios en la localización de materiales y responder a preguntas sobre el uso de la biblioteca. Este apoyo es especialmente valioso para aquellos que son nuevos en el entorno bibliotecario o que requieren orientación específica. Es fundamental la capacitación continua para brindar información sobre el uso eficiente de los recursos disponibles, así como para ofrecer recomendaciones sobre materiales relevantes según las necesidades del usuario. Para asegurar la pertinencia y efectividad de los servicios, se deben realizar evaluaciones periódicas que incluyan:

- Encuestas a usuarios sobre su experiencia.
- Listados de asistencia
- Análisis del uso de diferentes colecciones.
- Identificación de áreas críticas que requieren mejoras o ajustes.

Para entender un poco el flujograma y la actividad relacionada con cada uno de los servicios que se desarrollan dentro de la Biblioteca, es pertinente realizar un mapa de servicios que ilustre de manera interactiva la oferta. Este proceso permite visualizar todos los servicios, cómo se interrelacionan y qué impacto tienen en los usuarios. Un mapa de servicios no solo organiza y documenta la oferta de una biblioteca, sino que también permite una gestión más eficiente, una mejor experiencia para los usuarios y una alineación con los objetivos estratégicos y las necesidades identificadas. El siguiente mapa podría ser una herramienta clave para destacar el valioso acervo patrimonial, fomentar la inclusión digital y atraer a una audiencia más amplia.

Figura 7
Mapa de servicios de la Biblioteca Carlos Castro Saavedra



7.2.1 Definición y procedimiento de los servicios que presta la Biblioteca Departamental

Carlos Castro Saavedra

Servicios básicos

7.2.1.1 Consulta en sala

El servicio de consulta en sala permite a los usuarios acceder directamente a las colecciones de libros y documentos que se encuentran en la biblioteca. Este servicio es fundamental, ya que facilita la interacción directa con el material bibliográfico, permitiendo a los usuarios explorar y seleccionar los recursos que necesiten para sus estudios o investigaciones. La biblioteca ofrece espacios cómodos y organizados donde los usuarios pueden sentarse a leer o trabajar, promoviendo un ambiente propicio para el estudio.

Además, incluye la asistencia del personal bibliotecario, quien está disponible para guiar a los usuarios en la localización de materiales y responder a preguntas sobre el uso de la biblioteca. Este apoyo es crucial, especialmente para aquellos que son nuevos en el uso de bibliotecas o que requieren ayuda para encontrar información específica. La biblioteca también organiza sus colecciones de manera que sean fácilmente accesibles, utilizando sistemas de clasificación que permiten a los usuarios navegar por los estantes sin dificultad.

Es importante destacar que algunos materiales pueden estar sujetos a restricciones de consulta, especialmente aquellas consideradas obras inéditas o de valor patrimonial. En estos casos, el acceso se limita a la sala de consulta, garantizando así la preservación y protección del patrimonio documental. Este servicio no solo promueve el uso de los recursos bibliográficos, sino que también fomenta una cultura de lectura y aprendizaje continuo entre los usuarios.

El principal objetivo del servicio es facilitar el acceso y la interacción directa con materiales bibliográficos, permitiendo a los usuarios explorar, seleccionar y utilizar recursos que son fundamentales para su tiempo de ocio, estudios o investigaciones. La biblioteca ofrece espacios cómodos y organizados que invitan a la lectura y al trabajo. Estos espacios están diseñados para promover un ambiente propicio para el estudio, con iluminación adecuada y mobiliario confortable.

Las colecciones están organizadas utilizando el sistema de clasificación DEWEY que facilita la navegación por los estantes, aunque esto no asegura que los usuarios puedan localizar fácilmente los materiales que necesitan. Los usuarios pueden acceder a una amplia gama de libros, documentos y otros materiales informativos pertenecientes a las distintas colecciones de la unidad de información, tales como la colección general, colección Antioquia, Hemeroteca o la colección de Depósito Legal. Este acceso directo fomenta un uso activo de los recursos bibliográficos.

Tabla 4*Procedimiento del servicio Consulta en sala*

Etapa	Descripción
Ingreso	El usuario recibe orientación del bibliotecario sobre las instalaciones y servicios disponibles.
Acceso a colecciones	Se informa al usuario sobre las colecciones disponibles en la biblioteca.
Selección de materiales	El usuario se dirige a la sección correspondiente para consultar la colección (por ejemplo, colección Antioquia o áreas temáticas).
Uso del catálogo/exploración	El usuario utiliza el catálogo o realiza una exploración física para encontrar los materiales deseados.
Consulta del material	Una vez localizado el material, se revisa en la sala de consulta.
Asistencia personalizada	Si el usuario necesita ayuda con un recurso específico o requiere información adicional, puede solicitar asistencia al bibliotecario.
Devolución del material	Al finalizar, el usuario devuelve los materiales consultados al lugar correspondiente.
Salida de la biblioteca	El usuario abandona la biblioteca tras haber completado su consulta.

7.2.1.2 Servicio de préstamo

El servicio de préstamo de la Biblioteca Departamental de Antioquia es una herramienta fundamental que permite a los usuarios acceder a la amplia variedad de materiales bibliográficos, pertenecientes a su colección general. Facilitando así el aprendizaje, la investigación y el disfrute de la lectura. Este servicio está diseñado para atender a la comunidad del departamento que resida en la ciudad de Medellín.

El servicio de préstamo se caracteriza por varios componentes clave como los plazos establecidos para el préstamo y la renovación y/o devolución del material bibliográfico. Los plazos de préstamo para el material de colección general son de 15 días y con la posibilidad de 3 renovaciones, para un total de 60 días de préstamo acumulado por material prestado. Es posible prestar máximo 2 ejemplares. El objetivo de este servicio es facilitar el acceso a los recursos bibliográficos para la comunidad, promoviendo así el hábito de la lectura y el aprendizaje continuo.

Tabla 5

Procedimiento del servicio de préstamo

Etapas	Descripción
Selección de materiales	El usuario busca entre los materiales disponibles en las estanterías o en el catálogo digital de la biblioteca.
Disponibilidad	Se verifica si el material deseado está disponible para préstamo, ya sea físicamente o en línea.
Solicitud de préstamo	El usuario se dirige al lugar de préstamo, presenta su documento de identificación, y el bibliotecario verifica su registro.
Registro en el sistema	El bibliotecario utiliza el Sistema KOHA para registrar el préstamo, escaneando el código de barras del material.

Registro de usuario	Si el usuario no está registrado, debe realizar este paso (aplica si reside en Medellín).
Políticas de préstamo	Se informa al usuario sobre la fecha de devolución, políticas de renovación y sanciones por retrasos.
Entrega del material	El bibliotecario entrega el material asegurándose de que esté en buen estado y recuerda las normas de cuidado del libro.
Devolución del material	El usuario devuelve el material antes de la fecha límite o solicita una renovación.
Verificación de estado	El bibliotecario verifica que el material esté en buen estado al devolverlo y actualiza el sistema para reflejar el retorno.
Multas por retraso	Si el material se devuelve tarde, el sistema genera la multa correspondiente según las políticas.
Renovación del préstamo	Si el usuario necesita más tiempo, puede solicitar una renovación antes de la fecha límite.
Registro de préstamos	Se registra información sobre las áreas de la biblioteca donde se efectúan los préstamos.

7.2.1.3 Consulta de prensa

El servicio de consulta de prensa solo ofrece acceso al periódico diario llamado El Colombiano, permitiendo a los usuarios mantenerse informados sobre eventos locales y nacionales. Este servicio es esencial para fomentar una ciudadanía informada y activa, ya que proporciona información actualizada sobre diversos temas de interés público.

Los usuarios pueden consultar estos materiales en espacios designados dentro de la biblioteca, donde se les garantiza un ambiente tranquilo para la lectura. Además, el personal bibliotecario está disponible para ayudar a los usuarios a localizar publicaciones específicas o proporcionar recomendaciones sobre artículos relevantes según sus intereses.

El objetivo principal del servicio de consulta de prensa es fomentar una ciudadanía informada y activa, proporcionando información actualizada sobre diversos temas de interés público referente al departamento. Acceso exclusivo al periódico El Colombiano, que se puede consultar en la biblioteca. Este material no está disponible para préstamo, lo que asegura su conservación y disponibilidad continua para todos los usuarios.

Tabla 6

Procedimiento del servicio de Consulta de prensa

Etapas	Descripción
Dirigirse a la Sección de Prensa	El usuario accede a la sección designada para consulta de prensa, donde están disponibles los periódicos.
Consulta de periódicos	En los espacios de lectura, el usuario puede consultar diarios como <i>El Colombiano</i> .
Asistencia del bibliotecario	Si el usuario necesita ayuda para encontrar artículos específicos o temas relevantes, puede solicitar apoyo al bibliotecario.
Devolución de materiales	Si se usaron copias impresas u otros recursos adicionales, deben devolverse al lugar correspondiente.
Salida de la biblioteca	El usuario abandona la biblioteca tras haber completado su consulta, accediendo a información actualizada sobre eventos locales y nacionales.

Servicios especializados

7.2.1.4 Apoyo en trámites de depósito legal y registro de derechos de autor

Es fundamental para garantizar que las obras producidas dentro del departamento sean debidamente registradas conforme a las normativas legales vigentes. Este proceso asegura que tanto autores como editores cumplan con sus responsabilidades legales respecto al depósito legal ante las instituciones pertinentes. La biblioteca actúa como intermediaria facilitando este proceso mediante asesoría técnica especializada. Este servicio incluye orientación sobre cómo preparar adecuadamente los documentos necesarios para presentar solicitudes ante entidades gubernamentales encargadas del registro legal. Además, proporciona información sobre las implicaciones legales relacionadas con los derechos de autor. Al ofrecer este tipo de apoyo administrativo y técnico, la biblioteca contribuye significativamente al fortalecimiento del patrimonio cultural local al asegurar que las obras producidas sean accesibles tanto para consulta pública como para preservación histórica. Esto refuerza el papel activo que desempeña la biblioteca como guardiana del patrimonio documental del departamento.

El objetivo de este servicio es ‘proteger y difundir la producción intelectual de autores, editores y productores del departamento de Antioquia, en diferentes áreas del conocimiento y en diversos formatos.’ Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. (s.f.)

Tabla 7

Procedimiento del servicio de Apoyo en Trámites de Depósito Legal y Registro de Derechos de Autor

Etapa	Descripción
Recepción de solicitud	Verificar la solicitud presentada por el editor, autor o productor de la obra, asegurando que toda la documentación esté completa.
Revisión de requisitos legales	Comprobar que la información proporcionada sea correcta y cumpla con los requisitos establecidos por la ley.

Asignación del número radicado	Asignar el número de depósito legal entregado por el Archivo del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia para las copias físicas y digitales.
Instrucciones al solicitante	Informar al solicitante sobre la cantidad de ejemplares requeridos y el formato (impreso o digital).
Recepción de ejemplares	Recibir los ejemplares entregados (normalmente 2 copias) en la biblioteca.
Registro en la base de datos	Ingresar los datos del depósito legal en la base de datos, asegurando su registro para futuras consultas.
Catalogación y preservación	Guardar los ejemplares para su catalogación, preservación y acceso público.
Entrega de constancia	Proporcionar al solicitante una constancia que indique que se ha cumplido con el depósito legal (generalmente enviada por correo electrónico).
Cumplimiento de normativa	Verificar que todos los procedimientos cumplan con la normativa vigente, incluyendo los plazos y requisitos específicos.
Evaluación del proceso	Evaluar periódicamente el proceso para identificar posibles áreas de mejora en la gestión del depósito legal.
Seguimiento en el aplicativo SIISE	Realizar seguimiento y mecanismos de reclamación en el aplicativo SIISE, proporcionado por la Biblioteca Nacional de Colombia.

7.2.1.5 Bibliografías especializadas

El servicio de bibliografías especializadas consiste en la creación y provisión de listas personalizadas de referencias bibliográficas adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios. Este servicio es particularmente útil para investigadores, estudiantes y profesionales que requieren información detallada sobre un tema específico. A través de este servicio, la biblioteca ayuda a facilitar el acceso a fuentes relevantes y confiables, optimizando así el proceso de investigación. El principal objetivo del servicio es facilitar el acceso a fuentes relevantes y confiables, optimizando así el proceso de investigación. Los usuarios pueden solicitar el servicio con los requisitos específicos del tema de interés. Este proceso está diseñado para ser sencillo y accesible. Este servicio es particularmente valioso para investigadores, estudiantes y profesionales que requieren información detallada sobre un tema específico.

Tabla 8

Procedimiento del servicio de Bibliografías especializadas

Etapa	Descripción
Solicitud de servicio	El usuario detalla el tema de interés, incluye palabras clave, tipo de materiales requeridos (libros, artículos, recursos digitales).
Búsqueda y selección de recursos	El personal bibliotecario realiza una búsqueda exhaustiva utilizando los recursos disponibles (biblioteca, catálogo digital, bases de datos, otras fuentes).
Compilación de bibliografía	Se elabora una lista de referencias bibliográficas con fuentes primarias y secundarias relevantes al tema solicitado.
Revisión de precisión	La biblioteca revisa que toda la información sea precisa y esté correctamente citada antes de entregarla.
Entrega al usuario	La bibliografía se envía al correo electrónico proporcionado por el usuario.
Encuesta de satisfacción	El usuario es invitado a completar una encuesta para evaluar el servicio y la relevancia de los materiales proporcionados.

7.2.1.6 Visitas guiadas

Está diseñado para ofrecer una experiencia educativa e informativa sobre los recursos disponibles en la biblioteca. Estas visitas están dirigidas tanto a grupos escolares como a organizaciones comunitarias interesadas en conocer más sobre lo que ofrece la biblioteca. Durante estas visitas, se proporciona una introducción general sobre los servicios disponibles, así como una explicación detallada sobre cómo utilizar los recursos eficientemente.

Las visitas guiadas son una excelente oportunidad para promover el uso activo de la biblioteca entre nuevos usuarios potenciales. De esta manera, las visitas guiadas no sólo informan sino también involucran activamente a los participantes en su proceso educativo dentro del entorno bibliotecario. Representa una valiosa herramienta para incentivar el uso activo de la biblioteca, especialmente entre nuevos usuarios potenciales. A través de estas actividades, no solo se proporciona información detallada sobre los recursos y servicios que ofrece la institución, sino que también se busca involucrar activamente a los participantes, haciéndolos parte de su propio proceso de aprendizaje y exploración en el entorno bibliotecario. El objetivo del servicio es brindar comprensión clara de los recursos y servicios disponibles en la biblioteca y fomentar el uso activo de estos.

Tabla 9

Procedimiento del servicio de Visitas guiadas

Etapa	Descripción
Solicitud de visita	Los grupos interesados contactan a la biblioteca para solicitar una visita guiada, indicando su preferencia de fecha y hora.
Confirmación de disponibilidad	El bibliotecario confirma la disponibilidad de la fecha y horario solicitados y comunica al grupo mediante correo electrónico.
Preparación previa	Se organizan los puntos de interés (colecciones, áreas de consulta) y se deja todo listo al menos 10 minutos antes de la llegada del grupo.

Bienvenida al grupo	Al llegar el grupo, se les da una cálida bienvenida, presentando brevemente el propósito de la visita.
Introducción inicial	Se ofrece una breve charla sobre la historia, misión y servicios de la biblioteca.
Recorrido guiado	El bibliotecario acompaña al grupo por las diferentes áreas, explicando cada sección y destacando los recursos disponibles.
Fomentar la participación	Durante el recorrido, se anima a los participantes a interactuar con los materiales y a formular preguntas.
Cierre y preguntas	Al finalizar, se abre un espacio para preguntas adicionales sobre lo visto o sobre otros servicios de la biblioteca.
Documentación de la visita	Se registra el número total de visitantes para fines estadísticos y organizativos.

Servicios de extensión

7.2.1.7 Asesoría técnica y capacitaciones a bibliotecarios municipales

Está dirigido principalmente al personal bibliotecario municipal con el fin de mejorar sus habilidades profesionales y operativas. Este servicio es crucial para fortalecer las capacidades del personal encargado de gestionar las bibliotecas públicas en Antioquia. A través de talleres formativos y sesiones prácticas, se busca actualizar conocimientos sobre gestión bibliotecaria moderna, tecnologías emergentes y atención al usuario.

Las capacitaciones abarcan diversas áreas temáticas como catalogación, gestión digital de recursos, promoción de lectura y servicios al usuario. Al proporcionar esta formación especializada, la biblioteca no solo mejora el desempeño del personal bibliotecario, sino que también garantiza una atención más efectiva hacia los usuarios finales. Esto resulta en un incremento general en la calidad del servicio ofrecido por las bibliotecas municipales.

El objetivo inicial del servicio es proporcionar formación continua al personal bibliotecario municipal, actualizando sus conocimientos sobre gestión bibliotecaria, tecnologías emergentes y atención al usuario.

Tabla 10

Procedimiento del servicio de Asesoría Técnica y Capacitaciones a Bibliotecarios Municipales

Etapa	Descripción
Presentación del contenido	El facilitador introduce el tema de la capacitación, destacando su relevancia y aplicabilidad en el contexto bibliotecario.
Revisión de temas específicos	Se repasan los temas a tratar, como gestión de bibliotecas, atención al usuario o uso de tecnologías emergentes.
Actividades prácticas	Los bibliotecarios realizan actividades prácticas (estudios de caso, simulaciones, discusiones) para aplicar lo aprendido.
Evaluación de satisfacción	Al finalizar, se distribuyen encuestas para evaluar la satisfacción con el contenido y la metodología.
Resumen y preguntas finales	El facilitador resume los puntos clave y responde a cualquier pregunta pendiente de los participantes.
Envío de materiales adicionales	Se envían por correo los materiales relevantes al tema tratado, como guías, artículos o recursos en línea.
Canal de comunicación adicional	Se ofrece un canal para consultas o asesoría adicional después de la capacitación.
Documentación de participantes	Se registra la lista de participantes para mantener un registro de asistencia y seguimiento.

7.2.1.8 Apoyo al Plan de Lectura

Es un servicio diseñado para fomentar el hábito lector entre diferentes segmentos de la población. La biblioteca organiza diversas actividades y programas orientados a incentivar la lectura tanto en niños como en adultos. Estas iniciativas pueden incluir talleres literarios, espacios lúdicos, conversatorios y eventos especiales con autores locales o reconocidos. El objetivo es crear un entorno donde la lectura sea valorada como una actividad enriquecedora y placentera. El objetivo del servicio es promover el hábito de la lectura en la comunidad, contribuyendo al desarrollo cultural y educativo. Se busca cultivar un amor por los libros y la literatura, así como mejorar las habilidades de comprensión lectora entre los participantes.

Tabla 11

Procedimiento del servicio de Apoyo al Plan de Lectura

Etapa	Descripción
Realización de calendario de actividades	Se organiza un calendario de actividades de promoción de lectura, como “Palacio de Letras,” “Picnic Literario,” y otros eventos.
Revisión del calendario	Los usuarios pueden consultar el calendario de actividades programadas, incluyendo encuentros literarios y eventos especiales.
Participación en actividades	Los usuarios asisten a las actividades como lecturas en voz alta, conversatorios con autores y talleres interactivos.
Registro de asistencia	Durante cada actividad, se toma nota de los asistentes para documentar la participación.
Fomentar la participación	Se anima a los usuarios a participar mediante discusiones, ejercicios prácticos o juegos relacionados con los temas literarios.
Evaluación del programa	Se revisan los niveles de asistencia y participación, así como las encuestas y comentarios de los usuarios.
Documentación de actividades	Se registra todo lo realizado, incluyendo fotografías, videos y resultados, para informes y ajustes futuros.

7.3 Propuesta de estrategias y acciones de mejora

7.3.1 Acciones de mejora

- **Actualización del portafolio de servicios**

Un portafolio de servicios comprende la documentación de la oferta realizada por la biblioteca departamental, presentada a sus usuarios, brindando claridad en los servicios que se comprometen cumplir dentro de las instalaciones. Para esto se debe tener en cuenta la Ley 1379 de 2010 sobre Bibliotecas Públicas, donde se establecen los servicios bibliotecarios pertinentes a desarrollar.

Actualmente la Biblioteca cuenta con un portafolio de servicios, el cual está en proceso de actualización y se incluirá en la página web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, para que sea visible a todo el público en general. Por medio de este se proyecta el mejoramiento de los índices de uso e impacto en la comunidad usuaria, actualizar la oferta de los servicios y posicionar a la Biblioteca como un centro de preservación del patrimonio bibliográfico de Antioquia.

Tabla 12

Actividades para el Plan de Mejoramiento del Portafolio de Servicios de la Biblioteca CCS

Área de Enfoque	Actividad	Responsable	Recursos Necesarios
Actualización del portafolio	Revisar el portafolio actual para identificar servicios vigentes, obsoletos o necesarios.	Equipo de biblioteca	Portafolio actual, Ley 1379 de 2010 y Plan Nacional de Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Biblioteca Nacional de Colombia (2021-2030).
	Analizar la Ley 1379 de 2010 para asegurar que los servicios cumplan con los requisitos legales. Como también otros documentos normativos.	Equipo de biblioteca	Referencias legales adicionales.

	Actualizar las definiciones de los servicios prestados por la biblioteca	Equipo de biblioteca	Este trabajo titulado Valoración de los servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra con miras hacia la mejora.
Visibilidad y acceso digital	Diseñar los textos descriptivos de los servicios actualizados para el portafolio.	Equipo de comunicación y bibliotecólogos/as	Manual de identidad, plantillas y estilo institucional.
	Coordinar con el equipo de TI para integrar el portafolio actualizado en la página web institucional.	Equipo de TIC, comunicación y equipo de biblioteca	Plataforma web del Instituto, recursos gráficos
	Asegurar que el portafolio sea accesible en formatos inclusivos (ej. PDF accesible).	Equipo de TIC	Software de accesibilidad y validación web
	Desarrollar una campaña de comunicación para difundir la actualización del portafolio.	Equipo de comunicación y equipo de biblioteca	Redes sociales, boletines informativos, página web

A partir de la actualización del portafolio de servicios se puede partir a realizar el reglamento, este proceso debe desarrollarse con más tiempo y en el momento en que parezca indicado por la administración de la biblioteca. Es esencial disponer primero de un portafolio actualizado para continuar con la construcción del Reglamento de Servicios de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra.

7.3.2 Proyección Sala Fernando González en la Biblioteca Departamental de Antioquia

La Sala Fernando González se proyecta como un espacio multifacético dentro de la Biblioteca Departamental de Antioquia, diseñado para integrar los servicios de extensión, fomentar la colaboración y brindar acceso exclusivo a la colección de este autor, una de las más significativas del patrimonio literario y cultural del departamento. Este proyecto busca potenciar la biblioteca como epicentro de cultura, conocimiento e innovación, al tiempo que honra y preserva la obra de Fernando González. Cabe aclarar que la sala en cuestión piensa realizarse en el espacio que actualmente es designado para la hemeroteca de la Biblioteca, siendo así, deben hacerse los procedimientos correspondientes, sobre todo trabajo técnico y de selección del material bibliográfico a conservar y todo lo que esto conlleva, como el traspaso de la hemeroteca a otra ubicación.

Se contemplan varios componentes que justifican la proyección de esta sala, tales como:

- 1. Valorización cultural y patrimonial:** Fernando González es uno de los escritores más representativos de Antioquia. Alojar esta colección patrimonial en un espacio dedicado refuerza el compromiso de la biblioteca con la identidad cultural y literaria del departamento.
- 2. Demanda de espacios colaborativos:** La inclusión de coworking responde a la necesidad de generar espacios modernos que fomenten la interacción social y profesional, especialmente para estudiantes, investigadores y emprendedores.
- 3. Acceso digital e inclusión:** Un computador para consulta del catálogo digital facilitará la integración de usuarios digitales y tradicionales, modernizando la experiencia de consulta.
- 4. Aprovechamiento de recursos existentes:** La colección proveniente de la Casa Antioquia, Bogotá, amplía el acervo disponible, aumentando su impacto cultural y educativo.

Alcance del Proyecto

- **Infraestructura física**
 - Remodelación de la sala actual, número 206, donde se encuentra actualmente la hemeroteca, para incorporar áreas funcionales de: coworking, consulta y exhibición.
 - Espacios adecuados para lectura y consulta de la colección Fernando González, preservando las condiciones de conservación de los documentos.
- **Servicios integrados**
 - Espacio de coworking con mesa, disposición de tomacorrientes que permitan la conexión de dispositivos portátiles, sillas y conexión Wi-Fi.
 - Computador exclusivo para la consulta del catálogo digital y acceso a recursos en línea.
 - Inclusión de los servicios previamente descritos, como consulta en sala, bibliografía especializada y actividades de fomento a la lectura.

Objetivos del Proyecto

- **Objetivo General**

Consolidar la Sala Fernando González como un espacio multifuncional que integre patrimonio bibliográfico, servicios innovadores y espacios colaborativos.

Objetivos Específicos

- Preservar y promover la colección de Fernando González.
- Integrar un espacio de coworking que dinamice la biblioteca y atraiga nuevos usuarios.
- Modernizar los servicios de consulta y acceso digital.
- Fomentar el uso de la sala para actividades culturales, académicas y comunitarias.

Se plantea un cronograma de actividades para dar cumplimiento a la elaboración de la propuesta, este es completamente tentativo y puede tener cambios al momento de aplicarse.

Tabla 13

Cronograma de actividades Sala Fernando González

Actividad	Responsable	Observaciones
Planificación inicial	Equipo de dirección del proyecto	Establecer objetivos claros, presupuesto y cronograma.
Diseño del espacio y funcionalidad	Equipo técnico	Incorporar criterios de conservación y ergonomía.
Preparación de infraestructura	Personal técnico	Remodelación del espacio físico y conexión tecnológica.
Catalogación y organización de la colección	Equipo bibliotecario	Digitalización e integración al sistema KOHA.
Capacitación de personal	Gestión de recursos humanos	Enfocada en manejo de la colección y atención al usuario.
Pruebas y ajustes	Equipo técnico y bibliotecario	Garantizar funcionalidad y accesibilidad del espacio.
Lanzamiento e inauguración	Dirección de la biblioteca	Evento para presentar la sala a la comunidad.

7.3.2.1 Definición y propuesta de procedimiento

La Sala Fernando González busca conservar, difundir y promover el conocimiento del autor y su legado, ofreciendo un espacio de consulta especializada. Este servicio incluye colecciones físicas y digitales, actividades culturales, y apoyo profesional para la orientación y consulta. La atención personalizada y el enfoque en la conservación patrimonial son los principales diferenciadores del servicio.

Tabla 14

Procedimiento del servicio Sala Fernando González

Etapa	Descripción	Actividades
Recepción del usuario	Atender al usuario que solicita acceso o información sobre la Sala Fernando González.	<ul style="list-style-type: none"> - Saludar cordialmente al usuario y explicar brevemente los servicios ofrecidos en la sala. - Registrar la solicitud del usuario en el sistema (si aplica).
Orientación inicial	Brindar información sobre la colección y recursos disponibles relacionados con Fernando González.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el propósito de la sala (preservación de la obra y pensamiento de Fernando González). - Indicar las áreas temáticas y tipos de materiales disponibles (libros, manuscritos, artículos, material digital).
Acceso a la colección	Facilitar el acceso físico o digital a los recursos disponibles en la sala.	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar acceso al catálogo. - Indicar las normas para el manejo de materiales (en caso de documentos patrimoniales).
Apoyo en consulta	Asistir al usuario en la consulta de materiales físicos o digitales, respondiendo a preguntas específicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar en la búsqueda de información específica en el catálogo. - Proporcionar equipos espacio para consulta del catálogo y conexión de equipos si es necesario. - Supervisar el correcto uso de los recursos.

Actividades culturales	Promover actividades relacionadas con Fernando González para incentivar el uso del espacio y los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar conversatorios, charlas, y talleres sobre la obra y legado de Fernando González. - Difundir actividades culturales en redes sociales y medios locales.
Evaluación del servicio	Recoger información sobre la experiencia del usuario para evaluar y mejorar el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar retroalimentación al usuario (formulario o encuesta). - Analizar las estadísticas de uso (frecuencia, materiales consultados, asistencia a eventos).
Cierre del servicio	Finalizar la atención y asegurar el correcto estado de los recursos utilizados.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que los materiales sean devueltos en buen estado. - Actualizar el registro de uso en el sistema. - Agradecer al usuario por su visita e invitarlo a regresar.

La Sala Fernando González busca conservar, difundir y promover el conocimiento del autor y su legado, ofreciendo un espacio de consulta especializada. Este servicio incluye colecciones físicas y digitales a través del catálogo, actividades de promoción de lectura, y apoyo profesional para la orientación y consulta. La atención personalizada y el enfoque en la conservación patrimonial son los principales diferenciadores del servicio. Actúa como un espacio vivo donde se entrelazan el patrimonio, la cultura y el conocimiento. Al ofrecer servicios que van más allá de la consulta bibliográfica tradicional, se posiciona como un motor para la democratización del acceso a la cultura, la preservación de la memoria y el fortalecimiento del diálogo entre el pasado y el presente.

Su capacidad para integrar a diversos públicos, fomentar la reflexión y promover el orgullo por el patrimonio departamental asegura que las bibliotecas sigan siendo agentes transformadores en sus comunidades. Por lo tanto, este espacio contribuye directamente a proyectar a la biblioteca como un centro patrimonial dinámico y un espacio para la conexión entre las personas y su herencia cultural.

8 Conclusiones

La valoración y proyección de los servicios en las bibliotecas representa un eje fundamental para garantizar su sostenibilidad, relevancia e impacto en las comunidades. En un entorno donde las bibliotecas han trascendido su papel tradicional como guardianes de la información para convertirse en centros dinámicos de aprendizaje, interacción cultural y preservación del patrimonio, una gestión estratégica y visionaria de sus servicios es clave. La capacidad de las bibliotecas para adaptarse a las cambiantes necesidades de los usuarios, incorporando innovación y diseño de servicios centrados en estos últimos, asegura no solo su vigencia, sino también su capacidad de transformación social.

Este trabajo constituye un aporte en este contexto, abriendo nuevos horizontes tanto en el ámbito conceptual y académico como en el oficio bibliotecario. Este informe no solo brinda una visión crítica sobre los servicios actuales que presta la Biblioteca Departamental, sino también los servicios que normalmente prestan las bibliotecas públicas, así mismo se introducen propuestas concretas de mejora que integran metodologías modernas de gestión de servicios. En el ámbito académico, establece un marco de referencia para futuras investigaciones sobre diseño y gestión de servicios en bibliotecas, enriqueciendo el conocimiento sobre el impacto social y cultural de estas unidades de información.

Asimismo, desde el oficio bibliotecario, este trabajo busca inspirar a los profesionales del sector a asumir un enfoque más estratégico y proactivo, posicionando a las bibliotecas como actores clave en la construcción de comunidades más informadas, participativas y conectadas, a partir de la debida gestión de servicios adaptados a las necesidades de sus usuarios. Proyectándose también al mejoramiento continuo que, en definitiva, fortalece la gestión de los servicios bibliotecarios, como también redefine el papel de las bibliotecas como motores de cambio y espacios de innovación al servicio de la sociedad.

Referencias

- Ángel Montoya, D., & Gutiérrez Álvarez, P. (2023). Proceso de organización, tratamiento y propuesta de estrategia de visibilidad de la Colección de Depósito legal de la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Extraído de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/37683/2/AngelDaniela_2023_DepositoLegalBiblioteca.pdf
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2012). Marketing decimocuarta edición. PK Armstrong, Marketing.
- Biblioteca Nacional de Colombia - Modelo de Madurez. (s/f). Gov.co. Recuperado el 18 de agosto de 2024, de: <https://siise.bibliotecanacional.gov.co/mma/my/frmMyGuias.aspx?id=guias>
- Caja de Herramientas Política para la gestión del patrimonio bibliográfico y documental. (n.d.). Gov.co. Retrieved August 21, 2024. Recuperado de: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/lineamientos-pol%C3%ADticas-y-directrices-sobre-las-bibliotecas-p%C3%ABAblicas/pol%C3%ADtica-para-la-gesti%C3%B3n-del-patrimonio-bibliogr%C3%A1fico-y-documental>
- Del Valle, Jorge Hanel (2004). Análisis situacional: módulo 1. México D.F. Universidad Autónoma Metropolitana. Pág. 7-14. Extraído de: <https://core.ac.uk/download/pdf/48390913.pdf>
- Figuroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Creando valor a través del diseño de servicios. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de www.dsuc.cl/pdf/Creando-valor-a-traves-del-Diseno-de-Servicios-DSUC.pdf.
- Hanel del Valle, J., & Hanel González, M. (2004). Análisis situacional: módulo II. <https://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/392>
- Herrera-Morillas, J. L., & Pérez-Pulido, M. (2006). Servicios bibliotecarios: referencia, préstamo y consulta en sala. In Introducción a la Biblioteconomía: manual del alumno universitario. Abecedario. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/15450/7/Servicios-Tema-6.pdf>
- Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. (s.f.). Biblioteca departamental Carlos Castro Saavedra. Recuperado de: https://culturantioquia.gov.co/?page_id=5208
- Monsalve Ochoa, E. (2021). Depósito legal y apropiación del patrimonio Bibliográfico en Antioquia. Desarrollo de colecciones y bibliografía departamental [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia Extraído de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/25355/3/MonsalveErika_2021_PatrimonioBibliogr%C3%A1ficoAntioquia.pdf

Montero, Y. H. (2015). Experiencia de usuario: principios y métodos. editor no identificado

Pedraza Gracia, Manuel José. (2014). Algunas reflexiones sobre bibliotecas históricas o patrimoniales: nuevo paradigma entre los centros y servicios de información. *Investigación bibliotecológica*, 28(64), 33-50. Recuperado en 07 de octubre de 2024, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000300003&lng=es&tlng=es.

Pérez Pupo, Annarelis, Lores Cruz, Aracely, Pérez Randiche, Lisbet, Lores Cruz, Arelys, & Díaz Rojas, Yuna V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. Recuperado en 17 de agosto de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=pt.

Pública, F. (2010). Ley 1379 de 2010. Obtenido de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php>

Quirós, D., Marin, MT, y Angulo, SM. (2015). Lineamientos Para Creación o Fortalecimiento de Bibliotecas Departamentales. <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/formacion/caja-de-herramientas/administraci%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-bibliotecas/lineamientos-para-creaci%C3%B3n-o-fortalecimiento-de-bibliotecas-departamentales>.

Rajam, V. (1997). Sociology of library service. *Herald of Library Science*, 36, 201-203.

Zapata, C. A. (2010). Caracterización del sector de bibliotecas en Colombia: un análisis comparativo del entorno organizacional, académico y tecnológico. *Códices*, 6(1), 23-51. <https://core.ac.uk/download/pdf/290487234.pdf>