

**PROPUESTA DE MEJORA E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE
INFORMACIÓN ESPECIALIZADOS PARA EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL**

SEBASTIAN QUIROZ ARBELÁEZ

1152693461

Asesores

ANA JUDITH GRAJALES HERNÁNDEZ

ANGELA MARÍA MURILLO GARCÍA



**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA.
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN**

2015

Contenido

INTRODUCCIÓN:.....	4
JUSTIFICACIÓN:	6
OBJETIVO GENERAL:	8
Objetivos específicos:	8
CONTEXTUALIZACIÓN.	9
PRIMERA FASE, CORRESPONDIENTE AL OBJETIVO 1.	12
Búsqueda bibliográfica.....	12
Diagnóstico de la colección:.....	13
Identificación de usuarios.....	14
Usuarios Internos:.....	15
Usuarios externos:	15
Elaboración de entrevistas.....	16
Identificación de servicios.....	17
Elección y estructuración de modelo para el análisis de servicios (modelo de arquitectura de servicios)	20
SEGUNDA FASE, CORRESPONDIENTE AL OBJETIVO 2.	20
Revisar y recomendar mejoras a las políticas vigentes sobre los servicios.	21
Elaboración de Bibliografías Especializadas.....	24
Diseminación Selectiva de Información.....	31
RESULTADOS	36
Propuesta de mejora del servicio de Diseminación Selectiva de Información en el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	37
Definición	37
Objetivo.....	38
Usuarios	38
Formato de inscripción	40
Temas en los que se disemina	41
Criterios y fuentes para diseminar información	42
Quien debe implementar del servicio.....	44

Propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Evaluación	45
CONCLUSIONES	47
Anexos:.....	49
Referencias.....	56
Bibliografía	58



INTRODUCCIÓN:

La información se puede abordar como un producto, independientemente si atiende a un carácter lucrativo o no, donde se ven brechas de acceso a ella, bien sea en cuanto a sociedades desarrolladas-subdesarrolladas, países del primer mundo o países tercermundistas e incluso a niveles micro en cuanto a una comunidad y otra. En cualquiera de estos casos se genera para segmentos de la sociedad una desigualdad en cuanto al acceso y uso de la información; de tal manera las unidades de información toman un papel fundamental en el acceso libre y gratuito a ella, y en consonancia con esto, los servicios se convierten en un puente entre los usuarios y la información, información que en la sociedad actual ha tomado un gran campo en el mercado, de tal manera resulta esencial para cada tipología de unidad de información ofrecer servicios de información óptimos, que respondan con eficacia y eficiencia las necesidades de información de su comunidad de usuarios.

En concordancia con esto, la mejora y diseño de servicios depende de un conocimiento sobre la colección, logrando así una mejor proyección y difusión de ella hacia los usuarios. El profesional de la información, debe adecuar de manera agradable la unidad de información donde realiza su labor profesional, conociendo e identificando las necesidades de sus usuarios para habilitar toda la unidad de

información y realizar adecuadamente los procesos en cuanto a funcionamiento y gestión.

Esto, apunta a la búsqueda de una evolución continua en los servicios que presta, generando mejoras y desarrollos en los mismo, contemplando el tipo de unidad de la que esté a cargo, logrando así con eficiencia y eficacia el uso de recursos, encaminando la unidad de información hacia la conservación del patrimonio histórico y cultural, difusión de información y conocimiento, formación de ciudadanos críticos y democráticos e impacto en la comunidad y su contexto.

De tal manera, en el desarrollo de este trabajo se buscó un reconocimiento del Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación en sus componentes de Usuarios y Servicios para lograr contrastar la literatura con la realidad. A partir de la información recogida de dicha caracterización se enfocó a el estudio a los servicios especializados que presta actualmente el Centro de Documentación, para generar una propuesta de mejora de los mismos.

Posterior a esto, como fase final programada realizó un proceso de benchmarking (pues no se cuenta con un estudio de usuarios que logra arrojar información acerca de las necesidades de sus usuarios), con lo que se logre establecer servicios de información especializados referentes en otros centros de

documentación para ser aplicados en el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación.

JUSTIFICACIÓN:

El Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación pertenece a la Subsecretaría de Información y Evaluación Estratégica, subsecretaría inmersa en el DAP (Departamento Administrativo de Planeación), constituyéndose como una herramienta fundamental en materia de información para planeación y desarrollo de planes estratégicos de infraestructura pública y privada. De tal manera que el Centro de Documentación es una unidad esencial para facilitar el acceso a información ordenada y depurada que sobre estos temas puedan requerir en específico el personal vinculado al DAP y tangencialmente personas externas a la institución como contratistas y estudiantes universitarios entre otros.

Los servicios de información especializados que prestan los centros de documentación atienden a las necesidades propias de sus usuarios, como se mencionó anteriormente son una comunidad de usuarios reducida. Atendiendo a este grupo de usuarios, se puede observar que cuentan con características similares en cuanto a sus necesidades de información, pues son de grados de especificidad muy altos, y que en su mayoría no cuentan con suficiente tiempo

para realizar todas sus búsquedas, que para una unidad de información especializada, se convierte en un valor agregado para su funcionamiento, pues esta debe enfatizar en entregar la información de la manera más rápida y depurada posible, logrando así que las tareas del usuarios en cuanto a recuperación de información sean más amenas y fáciles.

En tal medida, la pulsión del Centro de Documentación a ser más visible y reconocido se ha dimensionado como un objetivo, pues a pesar de que la comunidad de usuarios que atiende puede consultar si la información que busca se encuentra en el Centro de Documentación bien sea mediante el Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB) JANIUM, o en sitio de manera autónoma u orientada por el profesional de la información, es una unidad de información que debe trascender en su servicios.

Se debe tener presente que hay otras vías o métodos de acción los cuales pueden dinamizar el acceso a la información y por ende resaltar a totalidad las capacidades con las que cuenta esta unidad de información, donde su comunidad de usuarios encuentre satisfechas sus necesidades de información, y resalte como Centro de Documentación no solo por lo valioso que es su acervo bibliográfico, sino también por la calidad de sus servicios.

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar una propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación del Departamento del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, con lo que se busca mejorar la calidad y el acceso a la información con base en las necesidades de sus usuarios.

Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico del centro de documentación, logrando identificar los servicios especializados vigentes y cuales han sido prestados.
- Revisar y recomendar mejoras a las políticas vigentes sobre los servicios.
- Elaborar una propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación.

CONTEXTUALIZACIÓN.

El Centro de Documentación es una unidad de información especializada que presta servicios de información a contratistas, servidores públicos, investigadores y comunidad que tenga una necesidad de información relacionada con planeación, informes de gestión de alcaldías, proyectos urbanísticos, urbanización, transporte, ordenamiento territorial, entre otras.

Para el Centro de Documentación, se plantean los siguientes objetivos:

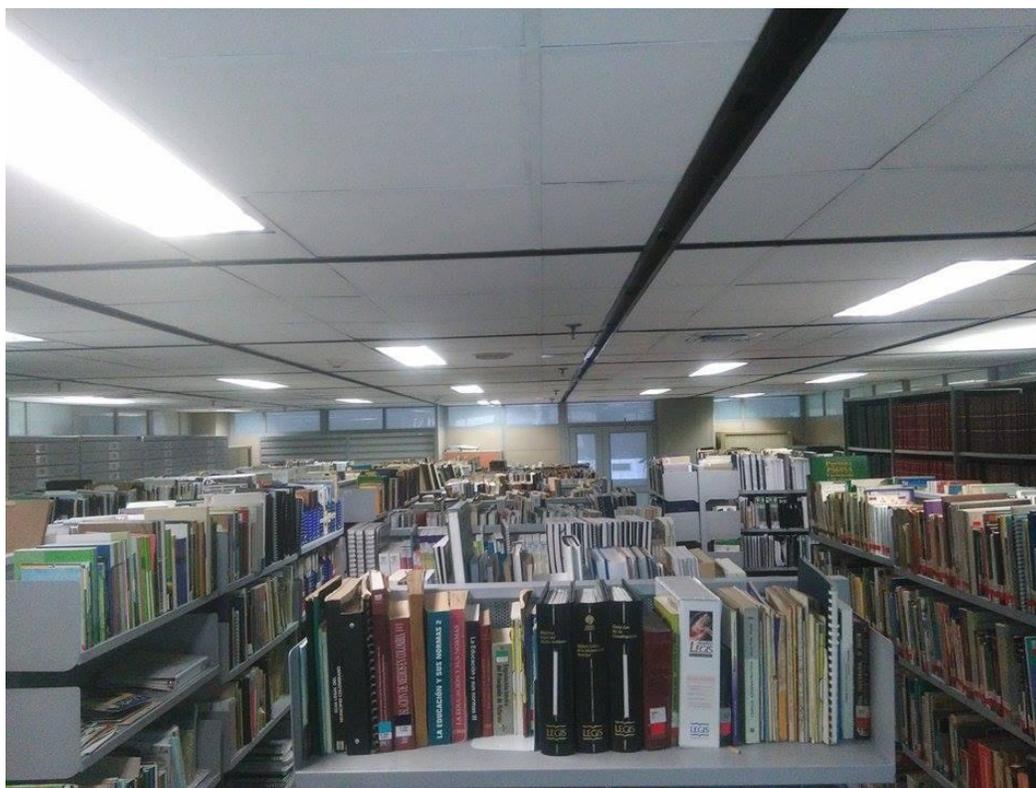
- Divulgar el conocimiento y la información de ciudad e institucional del Municipio de Medellín.*
- Facilitar el acceso y consulta de diferentes fuentes de información y documentación relacionado con planificación urbana, ordenamiento territorial, planes de desarrollo, programas de gobierno, entre otros.*
- Digitalizar, Conservar y Permitir el acceso de manera remota y libre la información de la memoria Institucional del Municipio de Medellín y que reposa en el Centro de Documentación de Planeación.*
- Poner a disposición de los Servidores, Investigadores, Contratistas, Estudiantes y Comunidad en General los informes finales de contratos, de investigación, consultorías, estudios técnicos, asesoría e interventorías sobre los proyectos y programas que realiza el Departamento*

Propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal

10

Administrativo de Planeación y demás Dependencias de la Administración Municipal.¹

La concepción como centro de documentación se da en el año 2009 donde se dio inicio al proceso gradual de conversión de biblioteca pública y patrimonial a centro de documentación, respondiendo a las necesidades de una unidad de información especializada, se planteó como foco principal el apoyo a la dirección estratégica y por ende a la toma de decisiones referentes con la administración municipal.



Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Octubre 29 del 2015

¹ Decreto 151 de 2002, Artículo 180.

El funcionamiento de esta unidad de información como biblioteca se cuestionó, pues al pasar del tiempo, la colección se vio por fuera de su temática particular. Con esta anomalía, se generó un crecimiento exponencial de ella, lo cual desbordó su capacidad de almacenamiento, evaluación, organización y catalogación de la información, poniendo en juego la conservación de los materiales en donde gran cantidad de ellos son únicos.

Así pues, el desarrollo de este proyecto se realizó bajo tres (3) fases, correspondientes a cada uno de los objetivos planteados.

PRIMERA FASE, CORRESPONDIENTE AL OBJETIVO 1.

Realizar un diagnóstico del centro de documentación, logrando identificar los servicios especializados vigentes y cuales han sido prestados.

Búsqueda bibliográfica

- Historia del Centro de Documentación.
- Conceptos básicos (servicios, usuarios, centro de documentación...)
- Tendencias a donde apuntan los centros de documentación en materia de servicios.
- Revisión del Plan Maestro para los Servicios Bibliotecarios Públicos de Medellín
- Tendencias e innovación en servicios especializados.

Esta actividad consistió en la búsqueda y recuperación de información sobre el centro de documentación, con esto se buscó la caracterización y conocimiento de este como unidad de información; se debe aclarar que esta actividad se desarrolló paralela a todo el ejercicio académico, en tal medida el cumplimiento del primero objetivo propuesto para la práctica académica, se encuentra culminado, pero se tiene presente para el resto del proyecto la necesidad de acudir la búsqueda de información como estrategia metodológica.

Diagnóstico de la colección:

Para el diagnóstico de colección metodológicamente se usó la revisión bibliográfica, apuntando directamente a proyectos anteriores que describieron los procesos por los que ha pasado la colección bibliográfica, desde un proceso de evaluación y descarte desarrollado por contratistas del Sistema de Bibliotecas donde se extrajo de la colección gran cantidad de materiales que no estaban en concordancia con las líneas temáticas del Centro de Documentación.

Además de esto, se hizo una revisión de la colección en sitio para para confrontar los hallazgos encontrados en la literatura con la realidad actual. De tal manera, se observó que en el Centro de Documentación se cuenta con materiales bibliográficos, cartográficos y audiovisuales (entre ellos: Filminas, VHS, fotografías aéreas, gacetas oficiales, etcétera), donde algunos de ellos son de valor histórico y único ejemplar. Además de esto, se encuentra una concordancia en cuanto al método de clasificación de la información empleada; para el centro de documentación se hace una clasificación facetada compuesta por nueve (9) temáticas generales que a la vez se dividen en subtemas.

Las temáticas generales encontradas son:

- Referencias (A)
- Institucional (H)
- Medellín (M)
- Legislación y normatividad (L)

- Desarrollo urbano (D)
- Ordenamiento territorial (O)
- Planificación (P)
- Transporte (T)
- Audiovisuales (AV)

*Remitirse anexo # 1 para visualizar la totalidad de subtemas establecidos para cada faceta.

Identificación de usuarios

Esta actividad se desarrolló mediante un método de observación de los usuarios presenciales que acuden al centro de documentación y el recuento de llamadas que se hacen al Centro de Documentación para la solicitud de información y el envío de materiales escaneados mediante correo electrónico, de igual manera se hace la revisión de planillas de control de usuarios con el que cuenta el Centro de Documentación. Así pues, se da una caracterización de los usuarios basada en el documento interno *Políticas del Servicio de Préstamo y Circulación de Material Bibliográfico* donde se presenta la comunidad de usuarios del Centro de Documentación y las maneras que acceden al servicio de préstamo; se hace uso de este documento, pues no se cuenta con un estudio de usuarios u otro que documente en sí cuál es su comunidad de usuarios.

Cabe aclarar que el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación proporciona información a cualquier persona que acuda a la unidad de

información con una necesidad de información relacionada con las líneas temáticas que se tienen en la colección.

Usuarios Internos:

Este grupo de usuarios consolidados para el Centro de Documentación se compone de servidores públicos y contratistas propios del Municipio de Medellín, además de aquellas entidades descentralizadas que tienen contacto con el Municipio de Medellín. Contemplando en su denominación de internos que necesariamente no sirven para la unidad de información, pero si se componen como un público objetivo, para los cuales se piensa el Centro de Documentación y se desarrollan sus servicios.

Usuarios externos:

En coherencia con lo anterior, se categorizan el resto de la comunidad de usuarios que no tiene vínculo alguno, pero que por su desarrollo formativo y profesional, demanda información que se encuentra en el Centro de Documentación.

Usuario Investigador: Estudiantes o egresados de instituciones de educación superior con niveles académicos de especialización, maestrías o doctorado con énfasis en planificación o áreas a fines con la temática que cuenta en la colección, que requieren información manejada específicamente por el centro de documentación.

Estudiante Universitario: Estudiantes activos de pregrado en instituciones de educación superior, y que su plan de estudios se relacione con planificación, información de ciudad y demás temáticas que se manejan en el Centro de Documentación.

En tal medida, el acceso a la información contenida en su acervo bibliográfico es para cualquier usuario bajo el servicio de consulta interna; en cuanto al servicio de préstamo, se hace necesaria una carta de préstamo interbibliotecario, esto con la finalidad de asegurar de uno u otro modo la preservación de los recursos de información; vale la pena aclarar, que para los usuarios internos, que no tienen un vínculo directo con el Municipio de Medellín ni sus ejes descentralizados, en su caso contratistas, el aval se da por parte del interventor a cargo de proyecto u obra que se desarrolle y para la cual se hace necesaria dicha información.

Elaboración de entrevistas.

Para este proceso se están desarrollando preguntas que pueden apoyar al reconocimiento de tanto de las necesidades de los usuarios como los servicios que se hacen necesarios para que el centro de documentación satisfaga las necesidades de información de sus usuarios; se hace hincapié en el uso de este método de recolección de información pues el Centro de Documentación no cuenta en el momento con un estudio de usuarios.

Identificación de servicios

Los servicios prestados por el Centro de Documentación en su mayoría son servicios básicos o generales para cualquier unidad de información, cabe resaltar que no se cuentan con políticas de prestación de servicios.

Nota: a través de la revisión de documentos emitidos por la dirección del Centro de Documentación se observan un gran número de inconsistencias en la manera de denominar en sí los servicios que realmente están en funcionamiento actualmente; por tal razón, se hace necesario en compañía de las directivas una validación de los servicios que al momento están en funcionamiento, logrando así su unificación terminológica.

Consolidado de servicios que actualmente presta el Centro de Documentación:

1. Catálogo en línea

Herramienta que dispone el Centro de Documentación para la búsqueda y localización de materiales, apuntando a que el usuario se vuelva más autónomo en las búsquedas de información.

2. Préstamo de materiales (consulta interna, externa y reprografía)

El servicio de préstamo se hace de manera tradicional, donde se deja de lado el sistema JANIUM como herramienta para automatizar este proceso. El préstamo contempla los materiales bibliográficos (libros, publicaciones seriadas) excepto:



Faceta M: información histórica de la ciudad de Medellín e información resultado de concursos sobre la historia del barrio o quebrada.

Referencia: diccionarios, enciclopedias, directorios, etc., de los cuales haya poca existencia de ejemplares en la colección.

Reserva: primer ejemplar de cada título de la colección, institucional, puesto que este se conserva con fines de custodia de la información.

Además de materiales cartográficos, filmina, cabezotes, VHS, fotografías aéreas y gacetas oficiales, que en su mayoría no están ingresados a JANIUM y solo se dan para consulta interna, o en su defecto si se cuenta con un respaldo en formato digital se hace el envío.

3. Equipos de computo

Actualmente se cuentan con 3 equipos de cómputo (con acceso a internet), disponibles para el uso de los usuarios, se prestan para la búsqueda de información en el catálogo, la revisión de información en formato digital y demás actividades que se puedan generar tanto en labores investigativas como prácticas académicas.

4. Elaboración de bibliografías especializadas (servicio especializado)

Este servicio parte de la necesidad de información de un usuario en la que se proporciona una línea temática de información y una serie de criterios o alcances para la selección de la información (soporte de la información, delimitaciones geográficas y temporales).

El envío de las bibliografías se hace de manera referencial en la mayoría de los casos, pero si se cuenta con una copia del material en formato digital se anexa en el archivo que se envía al usuario. El servicio se ofrece en el marco institucional, pues el Centro de Documentación solo contempla estas necesidades de información para satisfacción inmediata de su comunidad de usuarios internos.

5. Orientación al usuario-Referencia

Se enfoca este servicio en la capacitación del usuario para que por sí mismo realice sus búsquedas de información en el catálogo, se contempla el uso del sistema JANUUM y se da de manera presencial, o no (por correo electrónico o telefónicamente)

6. Salas de lectura

Espacios habilitados para la consulta de todo tipo de materiales con los que cuenta el Centro de Documentación, bien sea la lectura de planos o la visualización de las filminas.

7. Acceso a internet

Se cuenta con una red de acceso a internet habilitada para los usuarios del Centro de Documentación.

8. Envío selectivo de información a usuarios especializados

Se ejecuta como un proceso propio del Centro de Documentación en el que a partir de las necesidades de información que han tenido ciertos usuarios, el profesional de la información a partir de otras búsquedas encuentra información que puede remitir a estos usuarios, en su mayoría son usuarios internos o de otros

países que recurren con mucha frecuencia a la unidad de información de manera presencial o no presencial (la identificación de la línea temática de estos usuarios se da por la frecuencia con que consultan la información del Centro de Documentación y el contacto que generan a partir de sus búsquedas con el profesional de la información).

Elección y estructuración de modelo para el análisis de servicios (modelo de arquitectura de servicios)

La herramienta tomada para el desarrollo de la segunda parte de la práctica académica es el diagnóstico de los servicios por medio del modelo de arquitectura del servicio; este fue seleccionado principalmente por la facilidad que presenta para dimensionar cada uno de los elementos que componen los servicios prestados, además que logra arrojar información valiosa para la última fase que es la propuesta de implementación de nuevos servicios para el centro de documentación; mediante este, se logra dilucidar cómo realizar una evaluación y mejora constante a los servicios como tal.

SEGUNDA FASE, CORRESPONDIENTE AL OBJETIVO 2.

Revisar y recomendar mejoras a las políticas vigentes sobre los servicios.

Revisar y recomendar mejoras a las políticas vigentes sobre los servicios.

En tanto al cumplimiento de este objetivo, se presenta como herramienta de recolección de información la entrevista exploratoria por las facilidades que presenta para su aplicación a los usuarios del Centro de Documentación, teniendo en cuenta el funcionamiento de esta unidad de información y los vacíos que genera la inexistencia de un estudio de usuarios actual y políticas sobre el funcionamiento de los servicios.

Posterior a esta, se planteó realizar una encuesta, la cual pudo dar claridad sobre los temas críticos en los cuales se deben enfocar los servicios a proponer, pues en el marco de la práctica se tienen como foco los servicios especializados, pero a través de la observación en sitio del funcionamiento del Centro de Documentación se han dimensionado algunos puntos a mejorar en los servicios generales que se fueron socializando con la dirección de la unidad de información, contemplando que se debe tener un correcto funcionamiento de estos, para entrar a trabajar en los especializados.

La dinámica para la realización del estudio de los servicios fue teórico-práctica, en tanto que se debió tomar elementos de análisis y referencia de servicios aplicados en otras unidades de información, como también la observación de la realidad de esta unidad de información en cuanto al funcionamiento de los servicios y los usuarios en interacción con el Centro de Documentación.

Como se mencionó anteriormente en la actualidad el Centro de Documentación no cuenta con unas políticas sobre los servicios generales y especializados, lo cual se constituye como una amenaza para el funcionamiento de esta unidad de información especializada.



Frente a esta situación se dispuso en primera instancia de un ejercicio

observatorio sobre los servicios especializados, con la finalidad de observar su funcionamiento actual en el Centro de Documentación, a partir de esto se desarrolla una representación gráfica del servicio, para este caso un mapa de flujos, donde se pueden observar momentos clave de la prestación de los servicios.

Posterior a esto la aplicación de una entrevista exploratoria mediante la cual se pueda traer a discusión los puntos de vista de los usuarios en cuanto a la información que usan, las fuentes de información donde la adquieren y su interacción con el Centro de Documentación en caso de haberla.

Cabe aclarar que las recomendaciones que se están dando, se fundamentan en tres (3) ejes, siendo el primero de ellos la revisión teórica y el tratamiento que se le da por autores, seguido del ejercicio de observación al funcionamiento del Centro de Documentación en sí, la prestación de sus servicios, posterior a esto, se toma la información recolectada mediante la herramienta de entrevista exploratoria, la cual gira en torno a cuatro (4) preguntas principales.

- ¿Qué conocimiento tiene sobre la colección y los servicios prestados por el Centro de Documentación?
- ¿Qué uso le da a la información o para que la solicita? (finalidades)
- ¿Qué fuentes de información consulta y cuales son de mayor preferencia?
- ¿Qué métodos de búsqueda y localización de información usa frecuentemente?

Por último se da la elaboración de una matriz DOFA, entendida para el docente de la Universidad Nacional Jorge Parra como “Un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo

permitan. El instrumento también permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos”.²

En pocas palabras, la estructuración de una herramienta de recolección de información óptima para la identificación de puntos de grieta en el funcionamiento del Centro de Documentación, haciendo énfasis en los servicios especializados que se disponen para la comunidad de usuarios de esta unidad de información.

De tal manera, a continuación se pretende dar una descripción de los servicios, logrando dar un tratamiento para su comprensión y posterior a esto algunos puntos de quiebre o actividades a mejorar que se observaron.

Elaboración de Bibliografías Especializadas.

Este servicio especializado prestado en las unidades de información consiste básicamente en la recopilación de registros bibliográficos sobre un tema específico, dicho tema lo proporciona el usuario, el cual manifiesta una necesidad de información, en el mejor de los casos mediante un formato de solicitud. El servicio como tal comprende la búsqueda de información en distintas fuentes de información (materiales bibliográficos, recursos digitales y bases de datos) que atiendan el tema que se proporciona por el usuario, logrando que la unidad de información en cabeza del profesional de información se convierta en un puente entre la información y el usuario, donde este último, encuentra propiamente en la

² PARRA, Jorge. Matriz DOFA. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015. [En línea:] http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm

unidad de información una confianza en la calidad y veracidad de la información que se le está proporcionando.

Sosteniendo un paralelo con el Centro de Documentación, se considera la recepción de la solicitud de este servicio mediante correo electrónico, vía telefónica o de manera presencial. En sí, no se cuenta con un formato para la solicitud del servicio, pero sí de una recopilación de las bibliografías especializadas que se hayan realizado, con la finalidad de ahorrar tiempo y respuesta pronta al usuario en próximas solicitudes del servicio que tal vez se generen en ese mismo tema.

La unidad de información en su ambiente organizacional ha representado una confianza en la depuración de la información que proporciona a los usuarios, pues bajo la revisión de respuestas que se han dado de investigadores tanto del DAP como de algunos que se encuentran en el exterior, sobre este servicio son satisfactorias, logrando el cometido que se busca con este servicio, no obstante, se debe estar en constante evaluación del servicio y a su vez reconfiguración a

partir de las nuevas dinámicas sociales.



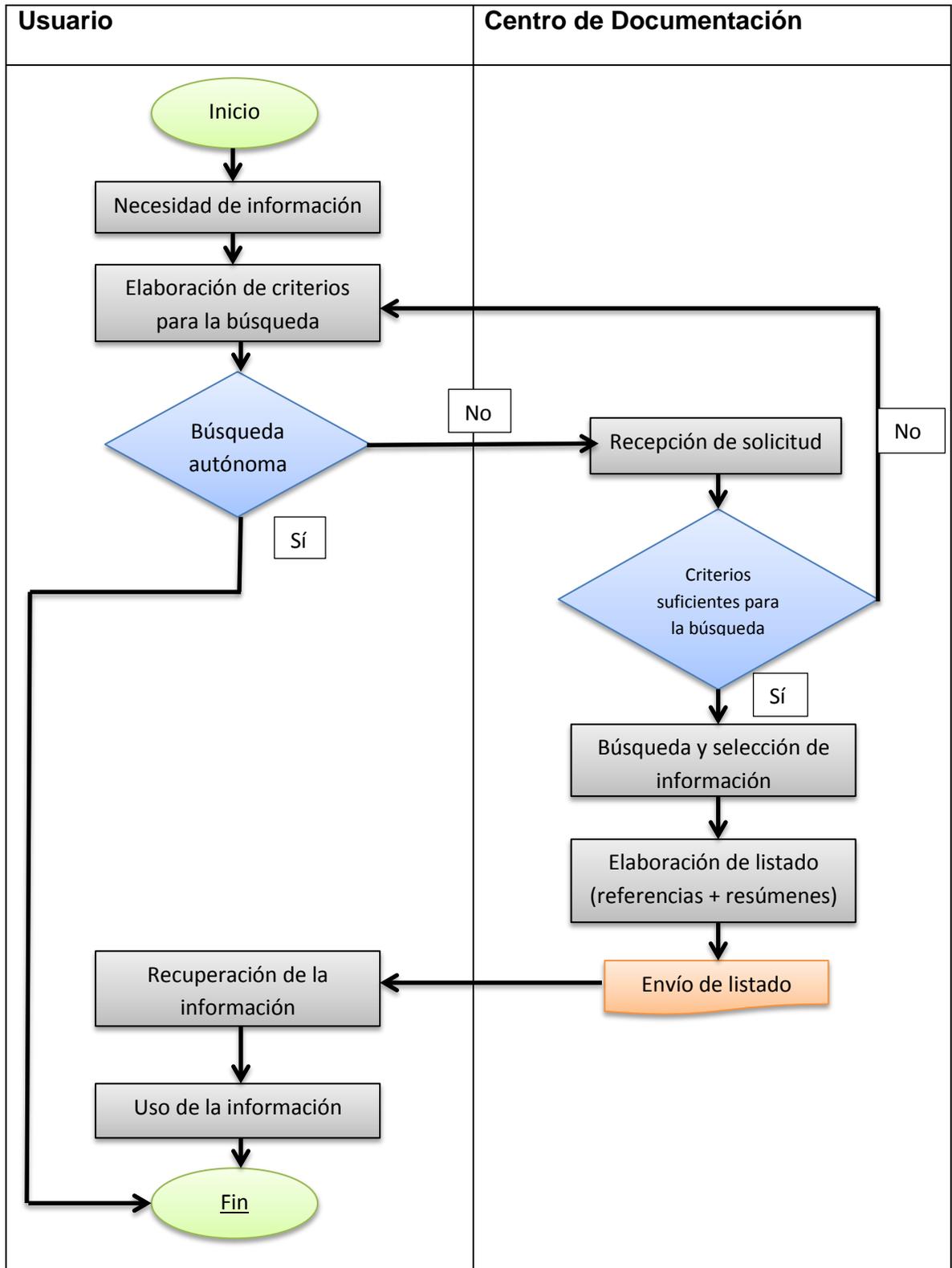
En la actualidad, los usuarios de la información tienden a ser cada vez cercanos al entorno



digital, a partir de esto, las unidades de información deben apuntar, no alejarse de este medio como si representara una amenaza, sino, hacer uso de las herramientas y facilidades que proporcionan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), buscando la inclusión de nuevas fuentes de información, nuevas maneras de promocionar los servicios e incluso, la búsqueda de información en otras unidades de información.

A continuación se presenta de manera gráfica el Servicio Especializado de Elaboración de Bibliográficas Especializadas.





A partir de esta representación gráfica se puede observar la incidencia de la unidad de información en la búsqueda de la información que se entrega al usuario mediante un listado de materiales que pueden ser de su utilidad, este servicio encuentra su fortaleza precisamente allí, pues como profesional de la información se debe tener el criterio suficiente y estrategias de búsqueda adecuadas, para asegurar que la información que se proporciona al usuario atiende directamente a la necesidad de información expresada.

En términos generales, el diagrama de flujos atiende directamente a la trayectoria del servicio, desde su inicio hasta fin, donde claramente se pueden adicionar otros elementos que se constituirían como un valor agregado para el mismo servicio y la unidad de información como tal.

Ahora bien, a través de la observación de este servicio especializado, en paralelo con servicios de Elaboración de Bibliografías Especializadas prestados en otras unidades de información se puede hablar en esencia de una herramienta puesta a disposición de una manera adecuada, pero con rasgos tradicionales, es aquí, donde los nuevos modelos de sociedad intervienen directamente en la representación de la información y por ende se deben replantear los servicios de información que se ofrecen, por tanto a continuación se presentan los puntos o ítem a considerar para su estudio y mejora.

- Tanto para este servicio especializado, como para cualquier otro, se hace fundamental la creación de una política de prestación del servicio, donde se tengan en cuenta puntos clave para la oferta del mismo, bien sean tiempos de respuesta, comunidad de usuarios a los que va dirigido, número de referencias y soportes de la información, este documento se constituye como una herramienta fundamental para el respaldo del servicio en materia de funcionamiento, como una base para su evaluación y reformulación a medida que se haga necesario.
- El profesional de la información debe pasar del envío de referencias bibliográficas a la inclusión de resúmenes de los materiales que se consideren, e incluso se puede plantear el envío digital de texto completo, teniendo en cuenta que muchos de los materiales con los que cuenta la unidad de información ya están digitalizados.
- Se debe pensar en la elaboración de un formato de solicitud del servicio, donde se establezcan los campos suficientes para identificar la necesidad de información y los criterios de búsqueda (temáticos, temporales, geográficos, etcétera). Este formato debe estar puesto en línea, en el sitio web dispuesto para el Centro de Documentación.
- El listado de materiales no solo debe estar en las inmediaciones físicas o recursos electrónicos con que cuenta el Centro de Documentación, se debe pensar en estrategias de trabajo cooperativo entre otras unidades de información que manejen líneas temáticas o complementarias como lo son

la Universidad Nacional, el Centro de Documentación de Planeación Departamental, el Centro de Documentación del Área Metropolitana, entre otras; dicho trabajo colaborativo se puede hacer mediante la conmutación bibliográfica, y posterior a esto, alianzas de préstamo interbibliotecario e incluso reprografía en los casos que sea necesario.

Así pues, se continúa con el servicio de Diseminación Selectiva de Información, el cual en el marco de las unidades de información especializadas se constituye pilar en materia de servicios por la comunidad de usuarios que maneja con necesidades de información puntuales.

Diseminación Selectiva de Información.

La DSI surge como un servicio especializado enfocado a usuarios con necesidades de información enmarcadas en temáticas concretas, en general los usuarios para los que se presta este servicio son investigadores, estudiantes de educación superior, docentes que requieren contantes flujos de información actual en su campo del conocimiento, teniendo en cuenta que por el desarrollo de sus actividades son usuarios de información con poco tiempo para realizar búsquedas de información; en este servicio se tiene como premisa la distribución de información novedosa y útil.

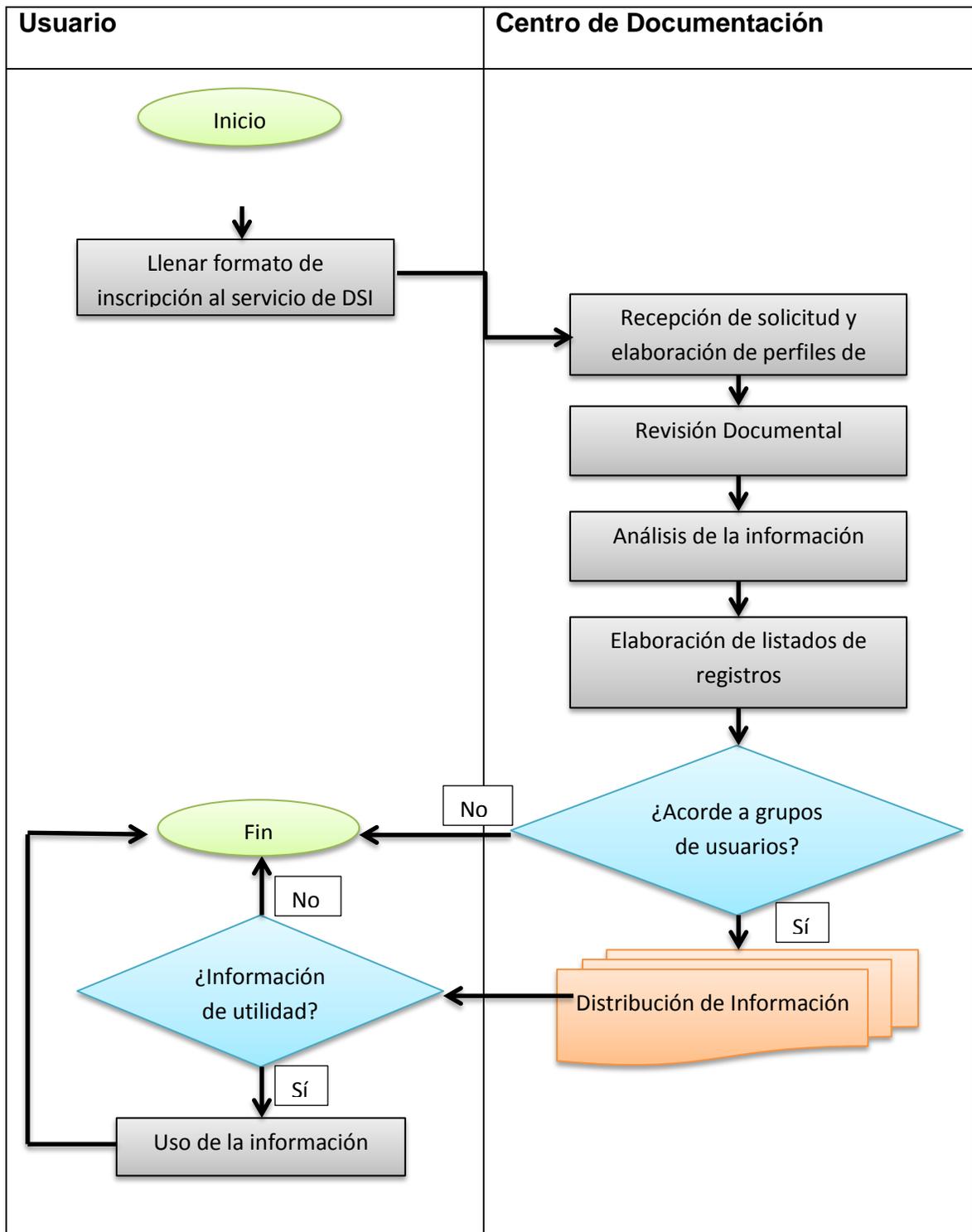
La concepción actual de un servicio de DSI contempla la necesidad de dimensionarse a muchas más fuentes y recursos de información, no solo los libros y las publicaciones seriadas, pues se debe contemplar que la comunicación de la ciencia se da en diversos recursos de información como cursos, noticias, enlaces a sitios web, capacitaciones, seminarios y otros que logren proporcionar información actualizada sobre un campo temático de interés, logrando así mantener actualizado al usuario en su área del conocimiento y ahorrar tiempo en sus búsquedas de información.

De tal manera, el funcionamiento del servicio especializado de Diseminación Selectiva de Información, sirve de ayuda para dinamizar la unidad de información y a su vez la colección; puesto que un servicio de DSI planteado correctamente, donde se tiene basto conocimiento de sus usuarios y una buena definición de sus

perfiles de interés temático, se posiciona como una herramienta para que el profesional de la información se anticipe a las necesidades de información de su comunidad de usuarios, manteniendo actualizado a investigadores, estudiantes, docentes y demás usuarios de este servicio.

Ahora bien, el desarrollo del servicio de Diseminación Selectiva de Información implementado en el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, se da de una manera empírica pues no se cuentan con un estudio de usuarios para divisar de manera general los usuarios reales y potenciales, además de esto, se presenta para el caso de perfiles de información, no se cuenta con una definición de ellos, de tal manera, el envío de información se hace de una manera esporádica a usuarios de los cuales se pueda identificar sus necesidades, bien sea por su constante búsqueda de información en el Centro de Documentación o por necesidades de información expresadas al profesional de la información mediante solicitudes concretar en ciertas áreas temáticas.

A continuación se presenta de manera gráfica el funcionamiento de un servicio de Diseminación Selectiva de Información pensada para el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación.



A consideración de un servicio de Diseminación Selectiva de Información prestado de manera adecuada en una unidad de información especializada como lo es el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, a continuación se hacen observaciones convenientes para estudiar y mejorar el funcionamiento de este servicio.

- Un servicio de DSI debe estar abierto a muchas fuentes de información como seminarios, congresos, cursos, noticias, direcciones electrónicas y demás fuentes que puedan proporcionar información de utilidad a los usuarios, no solo el material bibliográfico es una fuente de información confiable.
- El DSI en cuanto a materiales bibliográficos debe pasar del marco referencial, en tanto que el profesional de la información sólo envía un listado de referencias bibliográficas; ahora se debe pensar en la elaboración del resumen en el caso de que el material no cuenten con él; incluso en el envío de texto completo en la medida de lo posible se convierte en un plus para este servicio, ahorrando tiempo a los usuarios de localización y préstamo de las fuentes de información
- Este servicio apunta a la anticipación de las necesidades de información de su comunidad de usuarios, proporcionando información nueva con la que el usuario se actualice constantemente en un área del conocimiento, por tanto, de la manera que se presta actualmente, donde los usuarios llaman a

la unidad de información a preguntar sobre determinadas temáticas, se convierte en la satisfacción de necesidades expresadas y no de una Diseminación Selectiva de Información.

- Uno de los mayores fuertes de este servicio atiende a dinamizar el Centro de Documentación en especial la colección, contribuyendo con aprovechar los recursos al máximo, por tanto se hace necesario que para prestar el servicio de DSI se dispongan rangos de tiempo para el envío de información constante.
- El profesional de la información debe mirar más allá de los recursos que hay en el Centro de Documentación para prestar el servicio de DSI, pues a través del trabajo cooperativo y la curación de contenidos en entornos web, se puede recuperar información útil para los usuarios.

RESULTADOS

Este apartado se dedica a la presentación del producto/entregable que se presentó para efectos del proyecto *Propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal*, enmarcado en la práctica académica para optar por el título de Bibliotecólogo en la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la universidad de Antioquia.

En consonancia con lo anterior, La presente propuesta responde a las condiciones propias del Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación, contemplando las dificultades que tiene en cuanto su colección, servicios, ausencia de un estudio de usuarios entre otras; teniendo en cuenta estas realidades.

La presente propuesta, basada en el Centro de Documentación se hace en base a procesos de observación práctica, benchmarking y revisiones teóricas, las cuales arrojaron un marco de servicios especializados necesarios para esta tipología de unidad y la comunidad de usuarios que maneja, cabe resaltar que su implementación dependería de un estudio de usuarios (necesidades) que puedan asegurar la eficacia y eficiencia de los servicios, pero contemplando las dificultades que tiene específicamente en sus servicios especializados, se

considera pertinente enfocar esta propuesta a la mejora y fortalecimiento del servicio de *Diseminación Selectiva de Información*.

Propuesta de mejora del servicio de Diseminación Selectiva de Información en el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Frente al funcionamiento de los servicios, como anteriormente se pudo evidenciar, las condiciones en las que se encuentra su funcionamiento no son las idóneas, contemplando que los servicios especializados esta dirigidos para una comunidad de usuarios específicos, que no se tienen caracterizados. En tal medida, se opta por la implementación de la encuesta, como herramienta de recolección de información, con la cual se pretende obtener información preliminar sobre sus usuarios y el uso de la información al interior del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Definición

Así pues, a continuación se pretende dar un acercamiento teórico correspondiente a la diseminación selectiva de información definida como “...un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos. Este servicio puede proporcionarse a un usuario en especial

basándose en un perfil de recuperación de información individual, o bien, a un conjunto de personas que tienen intereses comunes, requiriéndose para tal caso la de un perfil colectivo, por la que la eficacia de este servicio depende, sobre todo, de una adecuada definición del perfil del usuario mediante la selección de un conjunto de palabras clave que reflejen la temática en cuestión”³

Objetivo

De tal manera, el servicio de DSI del Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación se implementa con el objetivo de:

Proporcionar información a sus usuarios, mediante el envío sistemático de documentos encontrados en diversas fuentes de información, para mantenerlos actualizados en los temas de interés correspondientes a necesidades de información manifestadas previamente en un formulario de inscripción al servicio.

Usuarios

Retomando parte de los hallazgos de la primera fase, se tiene presente que este servicio será dedicado tanto a sus usuarios internos como externos, pues estos dos cumplen con las características necesarias para un servicio de DSI, en cuanto

³ SÁNCHEZ PEREYRA, Antonio. La diseminación selectiva de información a través de internet: Propuesta del boletín electrónico de información bibliográfica especializada en economía, utilizando la base de datos CLASE. Documento en línea. Recuperado el 24 de junio, 2008 de:
<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol111/clase.html>. 1999.

a necesidades de información específicas, y enmarcadas en una línea temática o área del conocimiento correspondiente a la información manejada por el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación.

Atendiendo que el Centro de Documentación por hacer parte del Departamento de Planeación y este de la Alcaldía de Medellín, se tienen variaciones constantes en su planta de empleados o servidores públicos como es llamado comúnmente. De tal manera, la elaboración de un perfil de usuarios particularmente en los internos, se hace a partir de esta característica, donde los usuarios para los que se diseñan los servicios, son propiamente aquellos pertenecientes al Departamento Administrativo de Planeación.

En concordancia con lo anterior, se piensa en la elaboración de perfiles de usuarios que asegure una vigencia considerable, en materia de conocimiento de sus usuarios, no de manera individual, sino grupal; es decir que se deben tener presentes las necesidades de información concernientes a la institución, y propiamente a la dependencia que pertenecen, más no sus intereses personales, pues estos cambiaran constantemente. En tal medida, la propuesta es un estudio de necesidades a nivel colectivo o institucional, recalcando que se debe establecer una relación de las necesidades de los servidores públicos con la institución, en este caso el Departamento Administrativo de Planeación, inmerso en la Alcaldía

de Medellín, logrando establecer grupos temáticos y de usuarios, para el envío sistemático de información.

Posterior a esto se tiene el formato de inscripción, como herramienta para la recolección de información suficiente para establecer las necesidades de información específica y lograr el envío de información.

Formato de inscripción

Esta propuesta de formato de inscripción se ha diseñado de manera básica para ser posteado en un entorno digital donde se pueda conjugar la presentación de la información y la interfaz que va de cara al usuario; a través de esta herramienta se puede lograr la inscripción al servicio por parte del usuario, como la manifestación de su necesidad de información en un término general y varios específicos, con lo que se pretende acertar en el envío de información, de manera tal que la información que se remite a los usuarios de información sea de utilidad.

Identificación del Usuario	
*Nombres y apellidos:	*Núm. Documento:
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	*E-Mail:
*Institución o Dependencia :	
Perfil de Usuario	

*Término General:
*Términos Específicos:
*Interés o Finalidad de la Información:
*Periodicidad del Envío de Información: Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/>
*Formatos o Fuentes de Información: <ul style="list-style-type: none">✓ Libros <input type="checkbox"/>✓ Revistas <input type="checkbox"/>✓ Materiales Audiovisuales <input type="checkbox"/>✓ Material Cartográfico <input type="checkbox"/>✓ Monografías <input type="checkbox"/>✓ Seminarios <input type="checkbox"/>✓ Congresos <input type="checkbox"/>✓ Conferencias <input type="checkbox"/>✓ Cursos <input type="checkbox"/>
Observaciones:

Como se mencionó anteriormente, este formato no es el final en materia de interfaz y presentación, pues se piensa que la forma más idónea de materializar este boceto debe ser en una plataforma web, la cual proporciona más posibilidades para su uso y gestión.

Temas en los que se disemina

Pasando a la búsqueda y recuperación de información, se deben tener en cuenta las líneas temáticas en que se disemina información, contemplando que se realizara el proceso en cualquier campo temático correspondiente a planeación y



las facetas y subfacetas* que se tienen actualmente en el Centro de Documentación

*Remitirse al Anexo # 1 para visualizar la totalidad de facetas y subfacetas temáticas que se establecen en el Centro de Documentación.

Criterios y fuentes para diseminar información

Se debe trabajar sobre los tipos de fuentes que se diseminan y criterios para su elección, atendiendo a las dinámicas que se dan en la actualidad en el campo de la información, se atiende a pasar de un marco netamente bibliográfico y físico a un entorno digital y electrónico. Sumado a esto, se debe pensar en la posibilidad del envío de información en texto completo o para otros formatos enlaces, videos, y demás posibilidades que permiten las TIC's. Para esto, se debe tener presente que el profesional de la información debe poseer el conocimiento sobre la evaluación de fuentes, labor propia para un profesional de la información, otorgando a esta un valor de confiabilidad para los usuarios que reciben la información, en tal medida se debe tener en cuenta:

	CANALES FORMALES	CANALES INFORMALES
D I F U N D I R	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Artículos ➤ Estándares ➤ Patentes ➤ Poster ➤ <u>Videos Documentales</u> ➤ Conferencias ➤ Memorias ➤ Tesoros ➤ Libros ➤ Cap. Libros ➤ Jornadas ➤ Congresos ➤ Foros ➤ Cursos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Foros de Internet</u> ➤ <u>Wikis</u> ➤ Documentos de Trabajo ➤ <u>Sitios Web especializadas</u> ➤ Llamadas telefónicas ➤ Cartas ➤ <u>E-mail</u>
D I V U L G A R	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Legislación ➤ Boletines ➤ Folletos ➤ Cartillas ➤ Manuales ➤ Anuarios 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Blogs</u> ➤ <u>Redes Sociales</u> ➤ <u>Tutoriales</u> ➤ <u>Marcadores Sociales</u>

Cabe resaltar que los canales de comunicación de la ciencia ya no solo se dan bajo el modelo de información registrada, sino también se ha dado pie a la aparición de canales informales por los cuales la ciencia se ha difundido y divulgado mediante llamados canales informales, donde la labor del profesional de la información se hace más ardua, pues no toda la información que circula pasa por procesos de evaluación e incluso no cuenta con una confiabilidad sobre el contenido que se presenta.

De tal manera, la implementación y prestación del servicio, se debe dar por personal cualificado, atendiendo a las siguientes condiciones.

Quien debe implementar del servicio

La implementación del servicio requiere de un perfil profesional donde se logre conjugar conocimiento sobre las ciencias de información, en específico los servicios de información, desde su diseño, evaluación e implementación, como también un conocimiento amplio sobre las temáticas tratadas en el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación, esto con fin de desarrollar un buen servicio en tanto las necesidades de información de los usuarios se vean satisfechas en su totalidad, y en caso de no ser así, se aplique correctivos necesarios de una manera oportuna, además de esto, se contempla la necesidad de conocimiento sobre la colección y las temáticas, pues se debe tener un camino adelantado en cuanto a la búsqueda y recuperación de información que será remitida al usuario. Por último, se debe contemplar la necesidad de evaluación, puesto que es de una manera ágil para observar debilidades y fallas permitiendo corregirlas de manera oportuna.

Evaluación

El proceso de evaluación es un componente indispensable para el buen funcionamiento de los servicios, en tanto que este proceso permite visualizar fallas en el funcionamiento y prestación el servicio, e incluso se puede llegar adelantarse a fallas que se presenten en el futuro. Como se mencionó anteriormente, la evaluación del servicio se debe hacer una manera sistemática, donde se dé constancia del buen servicio o en el caso de que no se esté desarrollando de la manera adecuada, poder aplicar correctivos de manera ágil y oportuna.

Como herramienta para la evaluación del servicio de Diseminación Selectiva de Información se propone una *encuesta de satisfacción*, diseñada sobre los puntos focales que caracterizan el servicio.

Identificación del Usuario	
*Nombres y apellidos:	*Núm. Documento:
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	*E-Mail:
*Institución o Dependencia :	
Satisfacción del usuario	
En términos generales clasifique su percepción sobre el servicio de Diseminación Selectiva de Información, tomando en cuenta los siguientes criterios:	
Satisfecho <input type="checkbox"/>	

Medianamente satisfecho <input type="checkbox"/>
Insatisfecho <input type="checkbox"/>
<p>*Declare su criterio sobre la información que ha recibido, para efecto de esta clasifíquela en los siguientes criterios.</p> <p>Pertinente. <input type="checkbox"/></p> <p>General. <input type="checkbox"/></p> <p>No pertinente. <input type="checkbox"/></p> <p>*En caso de que la información suministrada sea:</p> <p>-<i>General</i>, especifique términos específicos que logren delimitar su necesidad de información.</p> <p>-No pertinente, especifique los cambios que desea sobre la información que se ha remitido para la verificación y corrección de su perfil de interés en materia de necesidades de información y fuentes de información que son de utilidad para sus actividades.</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Sus temas de interés han cambiado Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Si el servicio ha sido prestado de manera ágil y oportuna y al momento se encuentra satisfecho con él, pero actualmente ha cambiado sus líneas de investigación e intereses temáticos, especifique los cambios de manera oportuna para realizar los cambios pertinentes en las líneas temáticas que requiere información.</p> <hr/> <hr/> <hr/>

CONCLUSIONES

- La totalidad de la colección con la que cuenta el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal no está ingresada en el catálogo en línea, esto se puede presentar con un problema para la recuperación de una gran parte de
- No se cuenta con un estudio de usuarios vigente para el centro de documentación, lo cual se presenta como una dificultad para la realización de la práctica, por tanto teniendo en cuenta los tiempos se pretende desarrollar una encuesta para obtener información acerca de su comunidad de usuarios.
- Frente a los servicios de información, se puede observar una falla en cuanto a los servicios que se ofrecen y los que realmente se llevan a cabo; esta inconsistencia corresponde a cuestiones terminológicas para denominar los servicios de información que actualmente se prestan en el Centro de Documentación.
- La prestación de los servicios se da bajo parámetros netamente empíricos pues no se cuentan con políticas para la prestación de ellos, solo se cuenta con una política de prestación de servicios referente al servicio de préstamo, lo cual se presenta como un riesgo para esta unidad de información, pues en este caso, no se tendrían documentos que soporten el funcionamiento y prestación de los servicios, sumado a esto, el servicio

general/básico de préstamo, actualmente se da de manera manual, a pesar de contar con un Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria como lo es JANIUUM.

- El servicio de Diseminación Selectiva de Información se presta de manera empírica, además de esto no se concibe en su totalidad como la diseminación de información a grupos de interés, sino como el envío selectivo de información, respondiendo a necesidades de información manifestadas.
- La elaboración de bibliografías especializadas debe trascender a un marco tecnológico y digital, donde se contemplen muchas más fuentes de información incluso fuera de la colección del Centro de Documentación.
- La implementación adecuada del servicio especializado de Diseminación Selectiva de Información, aportará al Centro de Documentación un valor sobre su labor en cuanto a transferencia de información y satisfacción de necesidades de información a usuarios especializados.

Anexos:

Anexo # 1 Facetas y subfacetas⁴

A REFERENCIA

- *Anuarios*
- *Bibliografía*
- *Diccionarios*
- *Directorios*
- *Enciclopedias*
- *Estadísticas*
- *Guías*
- *Manuales*

H INSTITUCIONAL

- *Estructura organizacional*
- *Historia institucional*

M MEDELLÍN

- *Guías de Medellín*
- *Historia de los barrios, comunas y corregimientos*
- *Portafolios de servicios*

L LEGISLACION Y NORMATIVIDAD

- *Acuerdos*
- *Códigos*
- *Decretos*
- *Leyes*
- *Normas*
- *Resoluciones*

D DESARROLLO URBANO

- *Alcaldía de Medellín*
- *Arquitectura - Patrimonio*
- *Equipamiento (equipamientos socioculturales, deportivos, espacios libres, complejos deportivos)*
- *Espacio público (plazas públicas, parques, calles)*
- *Estratificación*
- *Mobiliario urbano*
- *Parques lineales*
- *Presupuesto participativo*
- *Proyectos Estratégicos*
- *Urbanización - Urbanismo*
- *Vivienda - Asentamientos*
- *Zonas peatonales*
- *Zonas verdes*

⁴ Tomado de: Proyecto Catalogación E Ingreso Del Acervo Bibliográfico Del Centro De Documentación Del Departamento Administrativo De Planeación Al Janium, por : DIDIER HERNANDEZ ZAPATA;LUZ MERY CARDONA RUIZ (Contratistas Biblioteca Pública Piloto)

- *Zonas urbanas*
- *Nomenclatura*
- *Planes Parciales*

O ORDENAMIENTO TERRITORIAL

- *Estructura territorial*
- *Medio ambiente – política de medio ambiente*
- *Microzonificación de Riesgos*
- *Ordenación urbana*
- *Parqueaderos*
- *Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín*
- *Planes de Ordenamiento de Quebradas*
- *Política urbanística*
- *Usos del Suelo*
- *Zonificación*
- *Rio Medellín*
- *Cerros*

P PLANIFICACIÓN

- *Calidad de vida*
- *Censos – estadísticas*
- *Estratificación socioeconómica*
- *Estratos sociales*
- *Evaluación de Programas de Gobierno*
- *Evaluaciones de Gestión*
- *Indicadores*
- *Informes de Gestión*
- *Infraestructura del Transporte*
- *Planes de Desarrollo*
- *Planes Estratégicos*
- *Políticas Públicas*
- *Sisben*
- *Valorización*
- *Servicios públicos*

T TRANSPORTE

- *Transporte*
- *Transporte público, urbano, masivo, rural*
- *Infraestructura del transporte*
- *Sistemas de transporte*
- *Medios de transporte*

AV AUDIOVISUALES

- *Cabezotes*
- *Casetes*
- *Cd Rom*
- *Dvd*
- *Vhs*

Anexo # 2 **Matriz DOFA**

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • El Centro de Documentación no cuenta con políticas de prestación de servicios de información. • La totalidad de su colección no está catalogada, analizada ni ingresada en el sistema de gestión bibliotecaria JANIUM. • No se cuenta con un estudio de usuarios vigente, por tanto los servicios que se desarrollan, no toman en cuenta un público objetivo. • No se cuenta con una recopilación de datos sobre intereses, gustos y necesidades de usuarios para incremento y mejoramiento continuo de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Esta unidad de información se rige bajo una política de desarrollo de colecciones conjunta con el Sistema de Bibliotecas y en continuo desarrollo en la que se tiene en cuenta el contexto de cada unidad de información permitiendo así la satisfacción de las necesidades de información de sus usuarios. • La política de desarrollo de colecciones del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín está en proceso de adecuación para las unidades de información especializadas
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una colección bastante importante en materia de planeación y sus sub facetas, por tanto se puede lograr con esta, el posicionamiento de esta unidad de información frente a su comunidad de usuarios. • Se cuenta con un espacio para los usuarios en la plataforma para recibir peticiones o solicitudes de nuevos materiales. • El paso de biblioteca a Centro de Documentación permite replantear esta unidad de información acorde a una comunidad de usuarios especializados. 	<ul style="list-style-type: none"> • La no evaluación constante de sus servicios se convierte en una amenaza para la unidad de información en cuanto a la satisfacción de su comunidad de usuarios.

Anexo # 3 Encuesta

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS

El Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación, se planteó la necesidad de evaluar el conocimiento y la satisfacción actual de su comunidad de usuarios, frente a los servicios que se ofrece, como una manera de reconocer y evaluar las acciones que podrían ser factibles para el mejoramiento de los mismos.

Para ello se ha diseñado la encuesta que a continuación se presenta, y para cuya respuesta, se solicita su amable colaboración. Es importante aclarar que los datos que usted suministre serán empleados únicamente para los fines antes mencionados y se tratarán con la debida confidencialidad.

A. IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

1. **Sexo:** Masculino: Femenino:

2. Nivel educativo:

- a. Técnico
- b. Tecnológico
- c. Universitario
- d. Postgrado ¿Cuál? _____
- e. Otro ¿Cuál? _____

3. **Tiempo de trabajo en la Entidad:** _____ (años) _____ (meses)

4. Cargo que ocupa en la entidad en el momento:

- a. Director
- b. Asesor
- c. Subdirector
- d. Director Técnico

- e. Líder de Programa
- f. Líder de Proyecto

- g. Profesional Especializado
- h. Profesional Universitario
- i. Secretaria
- j. Técnico
- k. Auxiliar administrativo
- l. Otro ¿Cuál? _____

5. Subdirección a la cual está adscrito (a):

- a. Información y Evaluación Estratégica
- b. Planeación Social y Económica
- c. Planeación Territorial y Estratégica de Ciudad

B. CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

1. ¿Conoce y ha visitado el Centro de Documentación de Planeación?: SI
NO

Si la respuesta es afirmativa, continúe con la Encuesta; si es negativa termina la encuesta y se debe sacar un aviso informando ello y agradeciendo su participación

2. De los siguientes servicios que presta el Centro de Documentación, señale los que conoce, al igual de los que ha hecho uso y en qué forma como se indica en la tabla. (marque con una X)

Servicios	¿Lo conoce?		¿Ha hecho uso de él?		En qué forma		
	SI	NO	SI	NO	Presencial	Telefónica	Otra. ¿Cuál?
Préstamo interbibliotecario							
Equipos de computo							

Orientación al usuario/referencia							
Sala de lectura							
Búsqueda de información							
Elaboración de bibliográficas especializadas							
Diseminación selectiva de información							

3. Por favor evalúe los siguientes servicios del Centro de Documentación, colocando 1 si se siente Insatisfecho, 2 Conforme y 3 Plenamente Satisfecho. Por favor justifique su evaluación.

Servicios	Evaluación	¿Por qué?
Préstamo interbibliotecario		
Equipos de computo		
Orientación al usuario/referencia		
Sala de lectura		
Búsqueda de información		
Elaboración de bibliográficas especializadas		
Diseminación selectiva de información		

4. ¿Cuáles son las temáticas sobre las cuales requiere con mayor frecuencia realizar búsquedas especializadas?. (enumere de 1 a 5 siendo el número 1 la de menor frecuencia)

Temáticas	1	2	3	4	5
Información Institucional					
Obras públicas					
Desarrollo urbano					
Planificación					
Ordenamiento Territorial					

Propuesta de mejora e implementación de servicios de información especializados para el Centro de Documentación del Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Legislación y normatividad					
Transporte					
Medellín					
Otra. ¿Cuál?					

5. De acuerdo a su respuesta anterior, considera que la información que encontró está actualizada, desactualizada o se siente conforme con lo consultado. Por favor marque con una X.

Temáticas	actualizada	desactualizada	Conforme	Observación
Información Institucional				
Obras públicas				
Desarrollo urbano				
Planificación				
Ordenamiento Territorial				
Legislación y normatividad				
Transporte				
Medellín				
Otra ¿Cuál?				

6. ¿Tiene conocimiento de algún servicio prestado por otra unidad de información, cuya implementación esperaría sea considerado por el Centro de documentación?. Por favor nómbrelo y describa su interés por este servicio.

Muchas gracias por su colaboración

Referencias.

- MURILLO GARCÍA, Angela María (2014). Políticas del servicio de préstamo y circulación de material bibliográfico. Alcaldía de Medellín. Departamento Administrativo de Planeación subdirección de la información unidad de planeación de la información centro de documentación.
- DIDIER HERNANDEZ ZAPATA; LUZ MERY CARDONA RUIZ (Contratistas Biblioteca Pública Piloto). Proyecto Catalogación E Ingreso Del Acervo Bibliográfico Del Centro De Documentación Del Departamento Administrativo De Planeación Al JANUUM.
- Entrevistas realizadas en el Centro de Documentación:
 - Angela María Murillo García. Profesional Universitario, Dirección.
 - Juan Diego Sandoval. Usuario Especializado, Investigador.
 - Gustavo Alonzo Estrada. Usuario Especializado, Perito Auxiliar de la Justicia.
 - Erick Torres. Usuario Especializado, Contratista.
- Matriz Dofa (s.f.). Recuperado el 15 de de junio de 2014, de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm

- SÁNCHEZ PEREYRA, Antonio (s.f.). La disseminación selectiva de información a través de internet: propuesta de boletín electrónico de información bibliográfica especializada en economía, utilizando la base de datos CLASE. Departamento de Bibliografía Latinoamericana de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 13 de Noviembre de 2015, de <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol11/clase.html>
- SÁNCHEZ PEREYRA, Antonio. La disseminación selectiva de información a través de internet: Propuesta del boletín electrónico de información bibliográfica especializada en economía, utilizando la base de datos CLASE. Documento en línea. Recuperado el 24 de junio, 2008 de: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/vol11/clase.html>. 1999.

Bibliografía.

- RAMÍREZ VÁZQUEZ, Heidy; SANTOVENIA DÍAZ, Javier Ramón; FIGUEROA SILVERIO, Adelaida (2008). Los servicios de información: Un acercamiento a su evolución. Ciencias de la Información. Vol. 39, N°. 2 (MAYO-AGO). Pág. 23-35.
- PAREDES CHACÍN, Ana Judith (2008). Transformación de la cultura de los servicios de información: Una visión legal y de tecnologías. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Vol. 5, N°. 2. Pág. 109-130.
- MIGUEL, S; GONZÁLEZ, C. EvaCol (s.f.). Guía metodológica para la evaluación de colecciones. [En línea:] <http://evacol.fahce.unlp.edu.ar>
- NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen (2006). Desarrollo de colecciones. En: Recursos Bibliográficos y de Información. México: facultad de Filosofía y letras, Universidad Nacional Autónoma de México. Pág. 159-184.
- Misión (s.f.). Recuperado el 15 de junio de 2014, de <http://www.reddebibliotecas.org.co/Paginas/ReddeBibliotecas.aspx>
- ¿Qué es una encuesta? (s.f.). Recuperado el 17 de julio de 2014, de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

- GUITIERREZ VALLADO, Olga (2008). Diseminación selectiva de información en bibliotecas universitarias. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 29 de Octubre de 2015, [En línea:] <http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/bibliotecologia/textos-apoyo-docencia/gutierrez-vallado-olga.pdf>