



Identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia

Lina María Arredondo Cartagena

Informe final de Práctica Académica presentado para optar al título de Bibliotecóloga

Asesores

Yulieth Taborda Ramírez

Bibliotecóloga, Magister en Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación

Jeison Andrés Hincapié Pérez, Archivista, Magister en Gestión de ciencia, Tecnología e Innovación

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Bibliotecología
Medellín, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Arredondo Cartagena, Lina María. 2024)

Referencia
Estilo APA 7 (2020)

Arredondo, L. (2024). *Identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



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

Rector: John Jairo Arboleda Cespedes.

Decano/Director: Dorys Liliana Henao Henao.

Jefe departamento: Camilo García Morales.

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.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
1 Introduction	9
2 Planteamiento del problema	10
3 Justificación	11
4 Objetivos	12
4.1 Objetivo general	12
4.2 Objetivos específicos	12
5 Marco Contextual	13
6 Marco conceptual	16
Modelos de innovación	16
Bibliotecas	17
Bibliotecas académicas	17
Servicios bibliotecarios	17
Metodologías ágiles	18
Evaluación	18
Diseño de los servicios	19
7 Metodología	20
Estrategia de la organización:	21
Identificar la necesidad:	21
Planeación e identificar fuentes de información:	21

Búsqueda de información:	21
Organización y análisis de la información:	21
Generación de informes:	21
Difusión de la información:	21
Toma de decisiones:	21
8 Resultados	23
8.1 Análisis situacional del Sistema de Bibliotecas	23
8.2 Ejercicio de vigilancia	25
Factores críticos	25
Preguntas críticas	25
8.3 Informe de Vigilancia estratégica de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la universidad de Antioquia	33
9 Recomendaciones y conclusiones	43
Recomendaciones	43
Conclusiones	43
Referencias	44
Anexos	¡Error! Marcador no definido.
Anexo A. Ficha de solicitud	
Anexo B. Ficha de planeación	
Anexo C. Bitácora de búsqueda	

Lista de tablas

<u>Tabla 1</u> <i>Recursos de información utilizados</i>	24
<u>Tabla 2</u> <i>Elementos del alcance para la búsqueda de información</i>	24
<u>Tabla 3</u> <i>Búsquedas relevantes</i>	24
<u>Tabla 4</u> <i>Recursos electrónicos más usados</i>	24
<u>Tabla 5</u> <i>Hallazgos relevantes por idioma</i>	24
<u>Tabla 6</u> <i>Hallazgos de información relevante por país</i>	24

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Herramientas para la Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva</i>	20
Figura 2 <i>Resultados por número de búsquedas</i>	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 <i>Resultados por fuente de información</i>	24
Figura 4 <i>Resultados por idioma</i>	24
Figura 5 <i>Resultados por país</i>	24
Figura 6 <i>Modelo LibQUAL+</i>	24

Resumen

El presente documento da cuenta del desarrollo de la práctica académica de Bibliotecología, cuyo propósito se centró en la identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de Universidad de Antioquia.

El objetivo de este trabajo es identificar tendencias en modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios que sean posibles de implementar en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Por medio de la construcción de un ejercicio de vigilancia estratégica que busca proporcionar información con valor que permite al Sistema de Bibliotecas tomar decisiones basadas en las evidencias presentadas y así responder a la necesidad del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Esta Vigilancia se construyó por medio de varias herramientas, entre ellas una ficha de solicitud, una ficha de planeación en donde se plasmaron los factores y las preguntas críticas, además, de una bitácora de búsqueda que da cuenta del rastreo y análisis documental.

Palabras claves: Modelos de innovación; Bibliotecas universitarias; Servicios bibliotecarios; Metodologías ágiles; Evaluación de servicios; Diseño de servicios Experiencias; Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Abstract

This document reports on the academic practice proposal of Librarianship, whose purpose was focused on the identification and analysis of trends in innovation models in services for the Library System of the University of Antioquia.

The objective of this work is to identify trends in innovation models and the use of agile methodologies for the design and evaluation of library services that are adaptable and possible to implement in the Library System of the University of Antioquia. Through the construction of a strategic surveillance exercise that seeks to provide valuable information that allows the Library System to make decisions based on the evidence presented and thus respond to the needs of the Library System of the University of Antioquia. This Surveillance was built by means of several tools, among them a request form, a planning form where the factors and critical questions were reflected, as well as a search log that shows the documentary tracking and analysis.

Keywords: Innovation models; Library; Practice; Library services; Agile methodologies; Design and Evaluation of Services; Experiences.

1 Introduction

El presente Informe final da cuenta de los progresos alcanzados en la práctica académica: Identificación y análisis de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

Esta práctica pretende dar a conocer cada uno de los procesos llevados a cabo para la búsqueda, revisión, análisis y organización de los informes de práctica, haciendo énfasis en la identificación de modelos de innovación en los servicios; con el fin de proponer al Sistema de Biblioteca de la Universidad de Antioquia revisar la implementación de la innovación en los servicios bibliotecarios. La innovación es un paso que se debe de dar desde la perspectiva de crecimiento y transformación.

Actualmente, el Sistema de Bibliotecas de Universidad de Antioquia no posee los recursos, herramientas y el equipo capacitado que, para abordar la problemática, sin embargo, este informe pretende analizar las perspectivas de innovación, abordando modelos y prácticas que ayuden al Sistema de bibliotecas seguir el rumbo de la innovación en los servicios bibliotecarios.

Este documento pretende además dar cuenta del análisis realizado a los factores y las preguntas críticas, así como el análisis de las palabras claves que se obtuvieron de allí.

2 Planteamiento del problema

El marco de transformación digital y Revolución 4.0 que viven las organizaciones, ha generado un ritmo de desarrollo cada vez más acelerado. Esto ha puesto de manifiesto la importancia de la innovación como un horizonte de trabajo donde es necesario pensar en el impacto que puedan generar los productos y servicios. Para el caso de las bibliotecas universitarias, donde cada vez es más importante el enfoque de investigación, se hace necesario pensar en modelos de innovación en servicios que permita mejorar la experiencia de usuario y ofrecer servicios oportunos y de alto impacto para las comunidades académicas.

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, ha sido consciente que no cuenta con un modelo o estrategia clara que le permita favorecer la innovación en servicios, asimismo, desconoce las propuestas metodológicas y las experiencias significativas en esta materia.

En este contexto, se plantea la necesidad de abordar la falta de una estructura o modelo que permita promover la innovación en el diseño de servicios bibliotecarios. Actualmente, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia no cuenta con procesos formales que generen innovación, lo que limita su capacidad para satisfacer las crecientes expectativas de los usuarios y ser relevante en el ámbito académico.

El Sistema de Bibliotecas busca establecer una base sólida para el desarrollo y evaluación de servicios bibliotecarios innovadores, ágiles, adaptados a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria y respaldados por un enfoque estratégico basado en información obtenida a través de la vigilancia y los estudios de usuarios.

3 Justificación

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia ha estado enfocado en la innovación y el desarrollo de servicios especializados que atienden a las demandas crecientes de la comunidad académica.

En el contexto de los lineamientos del Plan de Acción Institucional 2018-2021 y del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026, se inicia la implementación del proyecto CRAI+I (Ver Anexo A). Este ambicioso proyecto busca establecer un centro que, además de integrar las tecnologías al servicio de la docencia, investigación, innovación y extensión, adapte los servicios bibliotecarios a las demandas de la moderna sociedad de la información. Una de sus metas principales es fortalecer el trabajo colaborativo entre diferentes sectores de la universidad, incluyendo la biblioteca, unidades académicas y administrativas.

Dentro de la estructura del CRAI+I, el Pilar 2, denominado "Servicios de información", y específicamente en la línea de acción "servicios bibliotecarios de información", se plantea la consolidación de servicios bibliotecarios innovadores alineados con las tendencias globales de un modelo de universidad del siglo XXI. No obstante, a pesar de la importancia crítica de la biblioteca en investigación y aprendizaje, esta enfrenta desafíos significativos. La capacidad de innovación del Sistema de Bibliotecas se ve limitada por la ausencia de procesos y metodologías que impulsen dicho cambio, lo que dificulta su adaptación y previsión ante las necesidades cambiantes de sus usuarios.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Identificar tendencias en modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios que sean adaptables y posibles de implementar en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar los elementos característicos del microentorno y macroentorno del Sistema de Bibliotecas que posibiliten reconocer las necesidades en el ámbito de la innovación en el diseño de servicios.
- Realizar un ejercicio de vigilancia estratégica, mediante la determinación previa de factores críticos que orienten la búsqueda y análisis de información.
- Analizar los hallazgos generales obtenidos del estudio de vigilancia, que apoyen la toma de decisiones del Sistema de Bibliotecas en materia de innovación y servicios.

5 Marco Contextual

La Universidad de Antioquia es una institución de educación superior que fue fundada en 1803 mediante la Ley 74 de 1878 del extinguido Estado Soberano de Antioquia, es una institución que se consolidó en varios campos de conocimiento, como la medicina, el derecho e ingenierías; a desarrollo múltiples aportes a la ciencia sociales, ambientales y exactas. Según el portal web, La Universidad de Antioquia tiene por objeto la búsqueda, desarrollo y difusión del conocimiento en los campos de las humanidades, la ciencia, las artes, la filosofía, la técnica y la tecnología, mediante las actividades de investigación, de docencia y de extensión, realizadas en los programas de Educación Superior de pregrado y de posgrado con metodologías presencial, semipresencial, abierta y a distancia, puestas al servicio de una concepción integral del hombre. La universidad de Antioquia además cuenta con 14 facultades, 4 escuelas, 4 institutos y 3 corporaciones. (*Universidad de Antioquia, 2024*)

Como parte de la misión y visión de la universidad, esta busca formar en programas de pregrado y posgrado, a personas con altas calidades académicas y profesionales: individuos autónomos, conocedores de los principios éticos responsables de sus actos, capaces de trabajar en equipo, de libre ejercicio del juicio y de la crítica, de liderar el cambio social, comprometidos con el conocimiento y con la solución de los problemas regionales y nacionales, con visión universal.

De acuerdo con la información disponible que se encuentra en la página de la Universidad de Antioquia, esta cuenta con un Sistema de bibliotecas conformado por la Biblioteca Central Carlos Gaviria Díaz y Antioquia, 18 bibliotecas satélites que cumplen la función de apoyar asuntos de la docencia en las diferentes dependencias académicas y áreas de conocimiento. Posee colecciones bibliográficas físicas y electrónicas, ofrece servicios de información para apoyar los procesos de investigación, docencia, extensión y aprendizaje de la comunidad académica, a nivel local y regional. El Sistema de Bibliotecas cuenta con 15 colecciones bibliográficas generales y especializadas en formato físico, compuestas por 262.406 títulos y aproximadamente 758.621 volúmenes. De acceso virtual y electrónico cuenta con 127.720 referencias.

Este conjunto de bibliotecas cuenta con un total 10 de servicios que conforman el área de Servicios bibliotecarios, servicios como:

- Prestamos de material bibliográfico
- Préstamo de computadores
- Préstamos de espacios
- Asesorarías personal y en línea
- Entrega de trabajos de grado al Sistema de Bibliotecas
- Conmutación bibliográfica
- Servicio para personas en situación de discapacidad visual
- Vigilancia e inteligencia estratégica
- Visitas guiadas
- Recomendados nuevo material bibliográfico
- Canje y donación.

Además, el Sistema de Bibliotecas cuenta con Catálogo público, Repositorio institucional y una línea virtual llamada Chatea con un bibliotecario.

Por otra parte, el Sistema de Bibliotecas cuenta con recursos y programas como:

- BiblioApp UdeA
- Recursos de información digital y electrónica
- Directorio de enlaces electrónicos
- Proyectos
- OPAC UdeA
- Colav
- Revista UdeA
- Oportunidades de Financiamiento Pivot
- Data Biblioteca
- Biblioteca Abierta del Proceso de Paz Colombiano

- Comisión de la verdad
- Ouriginal

La misión y objetivo del Sistema de Bibliotecas se centra en dinamizar los procesos de conocimiento e innovación en la Universidad de Antioquia a través de la gestión de la información y la alfabetización informacional. Sus objetivos incluyen facilitar el acceso a la información, promover la alfabetización informacional y proyectarse a nivel regional y nacional; está compuesto por 18 bibliotecas, lo que demuestra una amplia cobertura en toda la universidad y permite a los estudiantes y profesores acceder a una variedad de recursos y servicios en diferentes disciplinas. A su vez, alberga colecciones bibliográficas en formato físico y electrónico que incluyen una extensa cantidad de títulos y volúmenes, lo que enriquece la disponibilidad de recursos para la investigación y el aprendizaje.

(Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, 2024)

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia está comprometido con la promoción de la alfabetización informacional, la alfabetización informacional y el acceso a la información y el conocimiento. Estamos obligados a capacitar a los usuarios en habilidades informacionales y tener acceso a nivel nacional para demostrar su importancia en el apoyo a la educación superior y la investigación en Colombia.

6 Marco conceptual

A continuación, se presentan las categorías conceptuales que sustentaron el desarrollo de la práctica académica:

Modelos de innovación

Los modelos innovación no solo se conciben dentro de organizaciones y empresas, aunque sea un término poco utilizado en el área de los servicios bibliotecarios, esta forma parte de su extensión de servicios para (Ramakrishnan, 2020, citado en Chía, E; Rodríguez, P y Rueda, L, 2022), conceptualizó la innovación como un conjunto de principios por lo general tradicionales, procesos y prácticas que establecen el funcionamiento de una organización.

De acuerdo con (López 2015, citado en Chía, E; Rodríguez, P y Rueda, L, 2022) muestra que la innovación del conocimiento constituye en sí misma un importante instrumento de cambio y de adaptabilidad de las pequeñas y medianas pymes, para lograr alcanzar los objetivos con el fin de que estas se fijen.

Por su parte, para autores como (Schumpeter 1935, citado por Valdés, C; Velásquez, Y Boza, J, 2019) destaca que la innovación es la introducción en el mercado de un nuevo producto o proceso que aporta elementos diferenciadores respecto a los existentes.

De este modo, los modelos de innovación infieren en distintas formas de realizar innovación o hacer innovación. Un modelo se describe como una estructura que puede ser completa o dividida. Los modelos de innovación en las bibliotecas se utilizan como la interfaz o el intermedio biblioteca-usuario, cuya finalidad se centra en mejorar la calidad y la fiabilidad de los servicios existentes o crear nuevos servicios que ayuden a mejorar la calidad de la experiencia del usuario en la biblioteca.

Mientras (Clayton, 1997, citado por Emezie, N, 2018), enfatizan que la innovación ya no es una opción sino una necesidad.

Bibliotecas

La Real Academia Española (2024), define la biblioteca como una institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos. Hay varios tipos de con un objetivo y público diferentes; están las bibliotecas nacionales, públicas, escolares, universitarias (académicas), especializadas y comunitarias. cada una atienden necesidades diferentes.

Autores como (Reith, 1984 p8, citado por Meneses, F, 2013) “La biblioteca es una agencia creada por la sociedad para documentar las variaciones encontradas en los entornos natural y social”.

Bibliotecas académicas

Las bibliotecas académicas, también llamadas universitarias, son centros que facilitan el estudio y la investigación de una comunidad académica, así como el acceso a la información en diferentes formatos. En términos generales es una organización que apoya bibliográficamente los objetivos de una institución educativa, que son la docencia, la investigación y extensión de la cultura.

Según (Unesco, 1968, citado en Gavilán, C, 2016) afirma que el papel principal de la biblioteca universitaria es el educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lectura, sino como un instrumento dinámico de educación.

Por su parte, (Islam, Agarwal y Ikeda, 2015, citados por Machado, P et al., 2019) discutieron sobre cómo las bibliotecas académicas trabajaban con sus usuarios para cocrear valor para la innovación de servicios.

Servicios bibliotecarios

Según la Red de Bibliotecas Públicas (2024) los servicios bibliotecarios son un conjunto de actividades o procesos que garantizan a las personas el libre acceso a la información y al conocimiento, a partir de actividades en torno a los recursos bibliográficos y tecnológicos. Estos servicios bibliotecarios responde a las necesidades educativas, sociales, culturales y económicas de una unidad de información; esto supone la adquisición y el uso de libros y de otros medios que permitan el acceso gratuito y libre a la información.

Metodologías ágiles

Las metodologías ágiles son una herramienta que permite la implantación, efectividad y calidad de la innovación en los servicios en un corto tiempo, buscar soluciones y mejores que se consideran apropiadas, pero sobre todo efectivas y que generen un impacto en la comunidad.

(Ries, 2012, citado en Llamas, F; Rodríguez, J, 2018), considerado el padre de la metodología Lean Startup, expone en El método Lean Startup cómo crear empresas de éxito utilizando la innovación continua. El modelo Lean-startup aborda las nuevas tendencias emergentes. Esta importante metodología se resume en tres pasos: Aprender, Construir y Medir.

Este concepto de metodologías ágiles se refiere entonces a una serie de procedimientos o pasos coherentes que se utilizan para alcanzar o cumplir con un objetivo; ahora bien, las metodologías ágiles, como su nombre lo indica, son aquellos procedimientos que se piensan o se planean de forma flexible, fácil y con una inmediatez en la respuesta de adaptar un proyecto y su desarrollo a circunstancias específicas del entorno, el objetivo de estas metodologías es poder desarrollar un producto o servicio de calidad en corto tiempo que respondan a necesidades de usuarios o consumidores.

Evaluación

El Diccionario de la Real Academia Española (1992) define la evaluación como la acción y efecto de evaluar, y a la vez como:

- 1 Señalar el valor de una cosa.
- 2 Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.

Autoras como (Núñez, P 1999, citada por Marlén, E et al., 2007), expresa que el proceso de evaluación de un sistema o entidad de información, en las circunstancias que actualmente presenta el desarrollo de los servicios de información, debe ajustarse a los enfoques modernos de trabajo profesional en este campo y, a su vez, debe proponerse encaminar la actividad informativa de la organización hacia la implementación de un sistema integral de trabajo. Por su parte la norma IFLA -para bibliotecas universitarias-, establece indicadores de evaluación, dentro de los cuales incluye uno que para la investigación es trascendente, aquel que determina el grado de satisfacción con los servicios de la biblioteca (Poll, 1996, citado por Huamán, R; Alfaro, K; Vílche, C, 2008).

Esta discusión lleva algo interesante y son las expectativas, esta las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido); dentro de un criterio de evolución se revisa, la efectividad, calidad, experiencia y satisfacción, normalmente estas características conforman un servicio. criterio de evolución se revisa, la efectividad, calidad, experiencia y satisfacción, normalmente estas características conforman un servicio.

La evaluación se compone de una cadena de procesos entre los cuales se encuentran:

- 1 Definir los fenómenos a analizar.
- 2 Determinar los niveles e indicadores.
- 3 Recopilar la información.
- 4 Comparar la ejecución con los objetivos.
- 5 Comparar los resultados con las expectativas.
- 6 Valorar la información, determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- 7 Deducir conclusiones.
- 8 Desarrollar o modificar estrategias y objetivos.
- 9 Perfeccionar la estructura, proyectos, procesos, productos, servicios y la organización en general.

Diseño de los servicios

Él es un método innovador que busca crear nuevas formas de relacionar personas y procesos. Tiene como objetivo, analizar los servicios que se tienen y pensar de manera creativa como diseñar otros partir de los que hay, cambiar características ect.

La norma ISO9004-2 define un servicio como “Los resultados generados por actividades en la interface entre el proveedor y el cliente, así como las actividades internas del proveedor, para satisfacer las necesidades del cliente.”

Autores como (Sakao y Shimomura, 2009, citado por Berdugo, C et al., 2014). aseguran que un servicio tiene como objetivo cambiar el estado de una entidad receptora, a partir de una actividad o evento realizado por un proveedor.

7 Metodología

La presente práctica académica se desarrolló bajo el método de la vigilancia estratégica, cuyos instrumentos se diseñaron e implementaron de manera estandarizada y documentada.

Según la Cámara de Comercio, la vigilancia estratégica es también conocida como **Inteligencia competitiva**, es una herramienta innovadora al alcance de cualquier tipo de organización permite la recuperación de información del exterior analizarla y convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios. (Cámara de comercio España. Recuperado 12 de 2023)

En la siguiente imagen se puede observar una ampliación del término de otra fuente de información.

Figura 1. Herramientas para la Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva



Fuente: Universidad Tecnológica de Pereira. Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión (2020). <https://acortar.link/MjV65X>

La Vigilancia Estratégica es un proceso continuo y sistemático que implica la recopilación, análisis y difusión de información relevante para tomar decisiones estratégicas en una organización. Los pasos más importantes para desarrollar un estudio de vigilancia estratégica son los siguientes:

- **Estrategia de la organización:** Se busca identificar los objetivos estratégicos de la organización y establecer parámetros para que la vigilancia estratégica esté alineada con los objetivos institucionales.
- **Identificar la necesidad:** Se determinan los aspectos más relevantes relacionados con las necesidades de información del usuario.
- **Planeación e identificar fuentes de información:** Se determinan los elementos clave para iniciar el estudio de vigilancia entre ellos la identificación de las fuentes de información relevantes y sus canales de acceso.
- **Búsqueda de información:** Recolectar información de las fuentes identificadas; utilizar herramientas y tecnologías de recopilación de datos, como software de análisis web, encuestas, entrevistas, etc.
- **Organización y análisis de la información:** Clasificar y organizar la información recopilada, además evaluar la relevancia y veracidad de los datos recopilados, identificar tendencias, patrones, señales y realizar diversos tipos de análisis de acuerdo con la necesidad.
- **Generación de informes:** Crear informes y resúmenes ejecutivos basados en el análisis de la información, además adaptar los informes para diferentes audiencias dentro de la organización.
- **Difusión de la información:** Compartir los informes y resultados con los tomadores de decisiones y otros stakeholders, además, garantizar que la información llegue a las personas clave en la organización.
- **Toma de decisiones:** Utilizar la información recopilada y analizada en el proceso de toma de decisiones estratégicas e integrar la vigilancia estratégica en el ciclo de planificación estratégica de la organización.

Dentro de la vigilancia, se establece varias herramientas que permiten puntualizar la información, establecer dinámicas de búsqueda y optimizar los recursos durante el proceso de

búsqueda; durante el desarrollo de esta vigilancia se utilizaron varias herramientas, las cuales definiremos a continuación:

1. **Ficha de solicitud:** Es el primer paso para iniciar la vigilancia. La ficha de solicitud es una ficha que se realiza antes de iniciar la vigilancia, con el propósito de identificar la necesidad de la organización y a qué apuntará la vigilancia. Este paso permite realizar un diagnóstico sobre la situación actual del tema, identificación de los objetivos y planteamiento del problema o necesidad.
2. **Ficha de Planeación:** El segundo paso para la vigilancia es la ficha de planeación, esta ficha es muy importante porque es aquí donde se determinan 2 aspectos cruciales para la búsqueda de información, los factores críticos y las preguntas críticas, estos aspectos permiten tener claro que es lo que se pretende buscar y encontrar durante el desarrollo de la vigilancia, de este modo, esta ficha se desprende otros aspectos como las palabras claves, las bases de datos y las ecuaciones que se emplearan para realizar las búsquedas. Las palabras claves se determinarán una vez las preguntas críticas se hayan definido, en cuanto a los bases de datos que utilizarán, estos se escogerán según la relación que poseen con el área a investigar, por último las ecuaciones de búsqueda son la herramienta que ayudará a obtener resultados más precisos y en relación con el tema, es decir es un conjunto de términos o palabras útiles (palabras claves) que agilizan el proceso de exploración y obtención de resultados normalmente estas ecuaciones van acompañadas de operadores booleanos como AND, OR, AND NOT, que brindan más exactitud al momento de la exploración.
3. **Bitácora de Búsqueda:** La bitácora de búsqueda es una herramienta que permite depositar la información se extrae de las bases de datos, servir de apoyo para quien realiza la vigilancia dar cuenta de la cantidad de resultados obtenidos y los documentos recuperados y seleccionados, esta bitácora permite realizar análisis cuantitativos de la información, como también un estudio sobre que tanto se ha encontrado sobre el tema, que base de datos obtuvo más resultados o que pertinencia le da al documento que seleccionó; se realiza posterior a la selección un análisis de los documentos encontrados, seguido de este análisis se lleva a cabo la redacción de un informe de vigilancia en donde se plasma los hallazgos de la vigilancia y los resultados de estos.

Para algunos autores, Manjarrés, B; Flórez, O (2020) la importancia de llevar a cabo una vigilancia estratégica y tecnológica dentro de una institución funciona como herramienta estratégica para garantizar el logro de los objetivos corporativos de las organizaciones. Asimismo, la vigilancia estratégica permite captar información del exterior, analizarla y convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menos riesgos.

8 Resultados

8.1 Análisis situacional del Sistema de Bibliotecas

El Sistema de Bibliotecas busca establecer una base sólida para el desarrollo y evaluación de servicios bibliotecarios innovadores, ágiles, adaptados a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria y respaldados por un enfoque estratégico basado en información obtenida a través de la vigilancia y los estudios de usuarios

Para ello, es importante identificar y definir que es microentorno y macroentorno y que caracterizan a un entorno, para el autor Paturel (2006) el entorno está asociado a factores externos sobre los cuales la empresa no tiene casi injerencia directa, mientras que sí puede verse afectada por alguno de estos factores. Asimismo, el autor difiere que Cuando las decisiones de la empresa modifican ciertos factores relacionados directamente con su actividad, estamos hablando de factores que componen el entorno específico o sectorial de la firma. (Paturel, 2006)

Paturel, además en su artículo “*Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones*” proporciona una visión detallada sobre el entorno, específicamente en contextos de un análisis estratégico externo en el ámbito organizacional. Subraya la importancia de comprender el entorno global y específico de una empresa para el desarrollo de estrategias efectivas y la optimización de oportunidades; además, resalta varios puntos clave que hablan sobre el entorno organizacional:

1. La importancia del diagnóstico estratégico externo en el procedimiento estratégico de la organización.
2. La problemática a la que responde el diagnóstico estratégico externo y los tipos de investigación necesarios que amplíen el panorama del problema.

3. La descripción de los enfoques clásicos y nuevos del diagnóstico estratégico externo, resaltando las limitaciones del enfoque tradicional y proponiendo un enfoque renovado basado en la colaboración y el análisis de la evolución del entorno, implementación de metodologías y diseños de innovación que ayuden a la organización.
4. La discusión sobre las cinco fuerzas del entorno específico según el modelo de las "5 Fuerzas" de Michael Porter, que incluyen la rivalidad entre competidores, el poder de negociación de clientes y proveedores, la amenaza de nuevos competidores y la amenaza de productos sustitutos.

Ahora bien, cuando se habla de **Microentorno** en un espacio como la Biblioteca, se refiere a factores y elementos cercanos y directamente relacionados con la unidad de información que afectan en su funcionamiento y experiencia en los usuarios al momento de la prestación de los servicios, como, por ejemplo

Los usuarios de la biblioteca son fundamentales para la identificar necesidades y expectativas estudiantes, profesores y personal administrativo de la universidad es fundamental para la innovación en el diseño de servicios. Por su parte, el personal de la unidad de información cumple un papel igual de importante e incluso más que los usuarios, se requiere a personas capacitadas y con conocimientos específicos que permitan pensar, crear e implementar nuevos servicios, sus habilidades y conocimientos son cruciales para el diseño de modelos de innovación en estos.

El **Macroentorno** en un espacio como la **Biblioteca**, se refiere a factores y elementos externos y no están directamente relacionados con la unidad de información, pero pueden afectar su entorno, como el ámbito político, económico, la manera en la evoluciona la tecnología y las infinitas posibilidades de innovar.

En la búsqueda por entender por qué Sistemas de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia le falta análisis y estudios que ahonden en el diseño de modelos de innovación en los servicios, se ha encontrado que la necesidad que se repite frecuentemente es la poca cultura informacional, la cual se centra en el uso de información científica y técnica para respaldar la enseñanza, el aprendizaje y la investigación, promoviendo competencias que incluyen conocimientos, habilidades y actitudes. Su enfoque es el desarrollo de habilidades relacionadas con la información y la tecnología, considerando el marco legal y normativo en el uso de datos. A través

de un modelo pedagógico flexible y centrado en el estudiante, la biblioteca desempeña un papel importante en la práctica educativa, buscando fomentar el pensamiento crítico y la autonomía en el uso de información. Los formadores actúan como mediadores y guías, mientras que los participantes están motivados para desarrollar competencias informacionales y alcanzar una cultura informacional que les permita gestionar la información de manera más autónoma.

Se considera que El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, ha sido consciente que no cuenta con un modelo o estrategia clara que le permita favorecer la innovación en servicios, asimismo, desconoce las propuestas metodológicas y las experiencias significativas en esta materia; lo que limita que la comunidad académica cuente con herramientas, recursos e incluso personal capacitado que brinden su ayuda a sus requirentes y necesidades.

8.2 Ejercicio de vigilancia

Para el desarrollo de esta vigilancia se determinaron tres factores críticos, los cuales fueron definidos por un análisis de necesidad y puestas en la ficha de planeación, estos factores cuentan con 3 preguntas críticas los cuales son:

Factores críticos

1. Modelos de innovación en bibliotecas
2. Prácticas innovadoras en los servicios bibliotecarios
3. Metodologías ágiles para el diseño y evaluación de los servicios bibliotecarios

Preguntas críticas

1. ¿Qué modelos de innovación se identifican que usan las bibliotecas?
2. ¿Qué prácticas asociadas a los modelos de innovación en servicios bibliotecarios se han identificado?
3. ¿Cuáles metodologías ágiles se utilizan para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios? ¿se identifican otras experiencias exitosas?

Para dar inicio al de vigilancia, se comenzó por la ficha de solicitud donde se plasmó el interés y la necesidad de analizar e investigar sobre las tendencias de modelos de innovación en los servicios bibliotecarios, esto para consolidar el proyecto CRA+I y presentar el impacto positivo que este proyecto puede generar en la comunidad académica; una vez realizada la ficha de solicitud, se procede con la ficha de planeación en donde se definieron los factores y preguntas críticas, así

como las bases de datos que utilizaron para las búsquedas, las ecuaciones empleadas y las palabras usadas, estas palabras claves fueron detectadas al momento de realizar las preguntas críticas, debido a que los términos referidos daban claridad a lo que se pretende investigar, palabras como Metodologías ágiles, evaluación y diseño de servicios, la innovación y los modelos de innovación en los servicios bibliotecarios o en las bibliotecas académicas/especializadas.

Para el ejercicio de vigilancia estratégica que se realizó se tomaron 3 aspectos importantes

1. La fecha de publicación del documento
2. La pertinencia del documento
3. La relación del documento con el tema central del trabajo, es decir, que responda a las preguntas críticas definidas en la planeación del estudio.

Durante el desarrollo de la ficha de planeación, se definió las palabras claves las cuales fueron empleadas para la realización de las búsquedas, utilizando los operadores booleanos, este ejercicio se llevó a cabo por medio de una bitácora de búsqueda la cual tuvo un total de 10 campos, compuestos por: fecha, tipo de búsqueda, recurso, enlace, ecuación de búsqueda, resultados, pertinencia y observaciones.

Asimismo, se seleccionaron uno recursos de búsqueda como: Redalyc, Dialnet, Google Scholar, Scielo, Emerald, Taylor and Francis, Sage, Science Direct, Repositorios (Javeriana, La Salle, Quindío UNAM, Santiago de Chile, UdeA, Eafit).

Tabla 1 Recursos de información utilizados

FUENTES DE INFORMACIÓN	DESCRPCIÓN	TIPO DE DOCUMENTO
Google académico	Buscador de Google enfocado y especializado en la búsqueda de contenido y bibliografía científico-académica	Documentos en diversos formatos
Scielo	Base de datos de información científica sobre medicina, educación, ciencias sociales	Artículos científicos, libros en texto completo.
Esmerald	Editorial digital de investigaciones científicas.	Artículos académicos en texto completo.
Redalyc	Base de datos de revistas científicas, es también base de datos bibliográfica.	Artículos científicos, libros en texto completo.
Dialnet	Base de datos de difusión científica de diferentes áreas especialmente las sociales.	Artículos científicos, libros en texto completo.
Taylor and Francis	Base de datos multidisciplinaria.	Artículos académicos en texto completo.
Sage	Base de datos multidisciplinaria.	Artículos académicos en texto completo.
Science Direct	Base de datos de información científica sobre medicina, física, química, economía, educación y otros campos.	Artículos académicos en texto completo.
Repositorios de Universidades Colombianas y del exterior	Repositorios de Universidades: Javeriana, La Salle, Quindio, UNAM, Santiago de Chile, UdeA, Eafit	Artículos académicos en texto completo.

Análisis de datos: Los siguientes fueron los factores de búsquedas aplicados en las fuentes de información.

Tabla 2 Elementos del alcance para la búsqueda de información

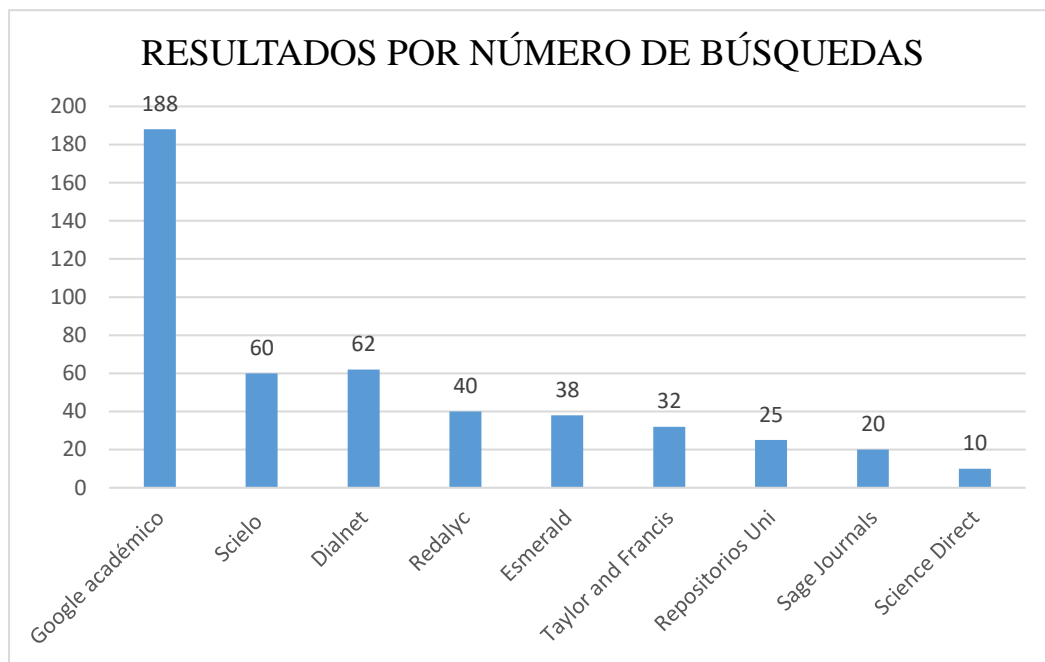
Factores críticos de vigilancia	Restricciones	Palabras claves	Ecuaciones de búsqueda
<p>1. Modelos de innovación en bibliotecas</p> <p>2. Prácticas innovadoras en los servicios bibliotecarios</p> <p>3. Metodologías ágiles para el diseño y evaluación de los servicios bibliotecarios</p>	<p>Búsquedas de información desde el 2017 hasta el presente, continentes América, Europa. Ámbito académico, bibliotecas universitarias.</p> <p>Búsquedas restringidas a idiomas: inglés, español.</p>	<p>Modelos de innovación, Bibliotecas, Prácticas, Servicios bibliotecarios, Metodologías ágiles, Diseño y evaluación de servicios, Experiencias</p> <p>Consultar la ficha de planeación en los anexos</p>	<p>Ejemplo de búsquedas:</p> <p>((“Modelos de innovación” OR “Innovación en servicios”) AND (Bibliotecas OR “Bibliotecas académicas” OR “Bibliotecas especializadas” OR “Bibliotecas universitarias”) OR (“Innovation models”) AND (library OR “academic libraries” OR “university libraries”))</p> <p>(“Modelos de innovación” OR “Innovación en servicios”) AND (Bibliotecas OR “Bibliotecas académicas” OR “Bibliotecas especializadas” OR “Bibliotecas universitarias”)</p> <p>(“Metodologías ágiles” OR “Evaluación de servicios”) AND (Diseños OR “Diseño de servicios bibliotecarios” OR “Experiencias exitosas”)</p>

Hallazgos en recursos electrónicos consultados

Tabla 3 Búsquedas relevantes

BASES DE DATOS	NÚMERO DE BÚSQUEDAS	NÚMERO DE RESULTADOS
Google académico	188	4.489
Dialnet	62	144
Scielo	60	250
Redalyc	55	175.007
Esmerald	45	28.144
Taylor and Francis	42	4.786
Repositorios de Universidades Colombianas y del exterior	25	4
Sage Journals	20	45.139
Science Direct	10	0

Figura 2 Resultados por número de búsquedas

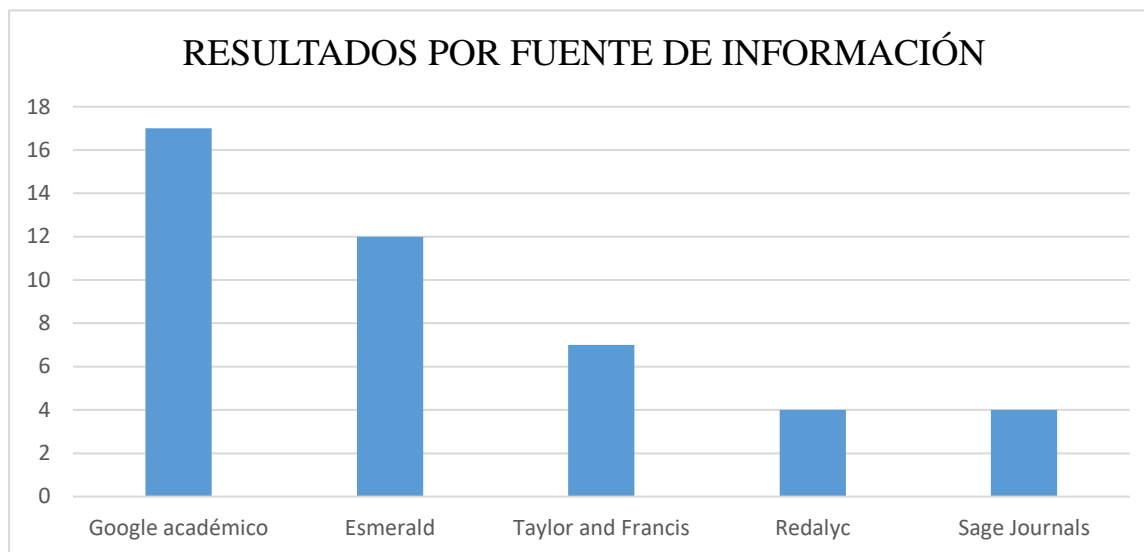


Hallazgos relevantes encontrados

Tabla 4 Recursos electrónicos más usados

BASE DE DTAOS	NÚMERO DE RESULTADOS
Google académico	17
Esmerald	12
Taylor and Francis	7
Redalyc	4
Sage Journals	4

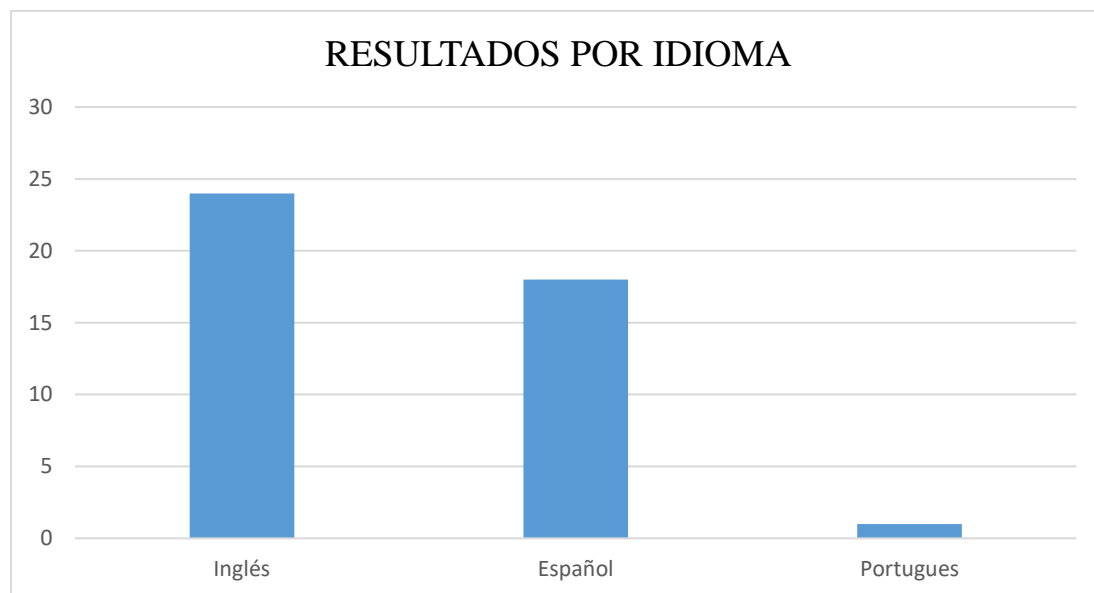
Figura 3 Resultados por fuente de información



1. Por Idioma:

Tabla 5 Hallazgos relevantes por idioma

IDIOMA	NÚMERO DE RESULTADOS
Inglés	24
Español	18
Portugués	1



2. Por país:

Tabla 6 Hallazgos de información relevante por país

PAÍS	NÚMERO DE RESULTADOS
Inglaterra	10
México	7
EE. UU.	7
Colombia	5
España	3
Perú	3
Brasil	2
China	1
Cuba	1
Nigeria	1
Portugal	1
Australia	1

Figura 5 Resultados por país



7

8.3 Informe de Vigilancia estratégica de tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la universidad de Antioquia

- **Participantes**

La Vigilancia Estratégica es un proceso continuo y sistemático que implica la recopilación, análisis y difusión de información relevante para tomar decisiones estratégicas en una organización. Según la cámara de comercio, la vigilancia estratégica es también conocida como Inteligencia competitiva, es una herramienta innovadora al alcance de cualquier tipo de organización permite la recuperación de información del exterior analizarla y convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios. (Cámara de comercio España. Recuperado 12 de 2023).

- **Coordinador del proyecto**

Yulieth Taborda

Jeison Andrés Hincapié Pérez

- **Vigía**

Lina María Arredondo Cartagena

- **Alcance**

El estudio de vigilancia estratégica sobre tendencias en modelos de innovación en servicios para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia será desarrollado contemplando la bibliografía desde el año 2017 al presente y se tomará en cuenta, documentos en inglés y español y países como: Estados Unidos, Colombia, México, Perú, España, Brasil, Inglaterra, Australia, China, Cuba, Nigeria y Portugal.

- **Justificación**

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia requiere información para desarrollar procesos de innovación en sus servicios, debido a que carece de prácticas de aplicación de modelos de innovación para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios, y que como valor agregado busca que se incluyan las metodologías ágiles como práctica para la generar procesos de innovación.

- **Contexto de la necesidad**

A continuación, se presentan los hallazgos de los factores y las respectivas preguntas críticas de inteligencia estratégica que se plantearon para explorar Estrategias y/o modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios.

- **Factores críticos**

1. Modelos de innovación en bibliotecas
2. Prácticas innovadoras en los servicios bibliotecarios

3. Metodologías ágiles para el diseño y evaluación de los servicios bibliotecarios

- **Preguntas críticas**

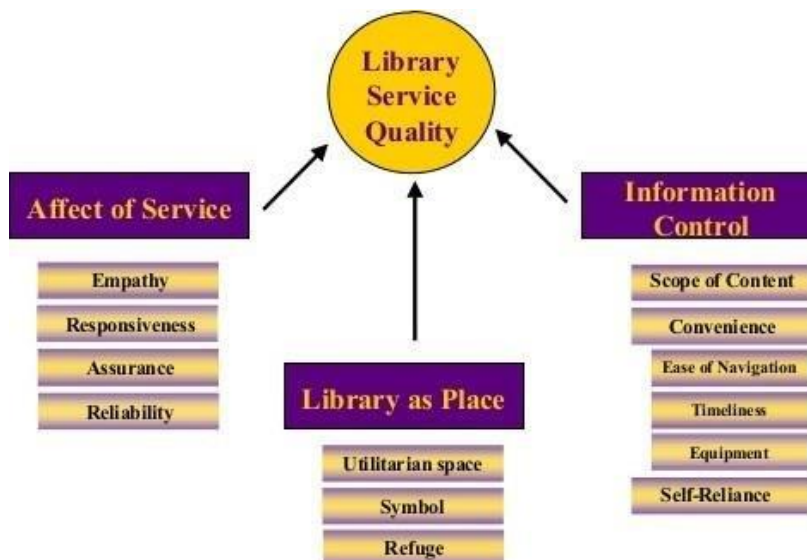
1. **¿Qué modelos de innovación se identifican que usan las bibliotecas?**

A continuación, se relacionan los modelos de innovación que han sido desarrollados dentro de bibliotecas para los servicios bibliotecarios.

Actualmente existen normas y estándares internacionales que evalúan los servicios y la gestión de las bibliotecas universitarias como: CABID, CRUE, ISO. Debido a la modernización de las bibliotecas y el gran avance de la tecnología, hoy en día las bibliotecas cuentan con un panorama más amplio sobre las necesidades de los usuarios, la metodología de los servicios e implementación de esto, lo que ha hecho que se tenga una mirada hacia el futuro de la innovación, algunas bibliotecas han materializado esa innovación en modelos funcionales que brindan a los usuarios herramientas y recursos para sus proyectos personales o académicos.

Figura 6:

- **Modelo LibQUAL+**



Fuente: Universo Abierto. LibQual+ TM, un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de bibliotecas. (2022). <https://universoabierto.org/2023/07/19/libqual-un-sistema-de-evaluacion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-bibliotecas/>

Es un modelo que permite medir la satisfacción de los usuarios y obtener información relevante para la mejora continua de los servicios bibliotecarios; este modelo no solo mide la satisfacción, además evalúa la calidad de los servicios bibliotecarios, a través de una encuesta diseñada específicamente para recopilar la percepción de los usuarios en relación con diferentes aspectos de la biblioteca.

En la Universidad de Nacional Mayor de San Marcos (Perú) en el 2005 la Oficina de Acreditación de la UNMSM plantean la necesidad de utilizar una encuesta para analizar la calidad del servicio, pero no señalan, de forma clara, qué instrumento de recolección de datos se empleará para llevar a cabo dicha evaluación. La universidad, tomo como aporte el instrumento LibQUAL+, un cuestionario basado en el ServQUAL, pero adaptado al contexto de las bibliotecas universitarias.

El LibQUAL+ es un instrumento con una metodología estandarizada para el análisis y recolección de datos, éste se basa en la teoría de la brecha, la cual señala que la valoración de la calidad por parte del usuario se da en tres niveles: las expectativas mínimas (nivel mínimo), las expectativas ideales (nivel deseado) y la realidad (nivel percibido). Ello permite identificar las zonas de tolerancia al servicio brindado por las bibliotecas universitarias (Thompson, Cook y Heath, 2000, citado por Huamán, R; Alfaro, K; Vílche, C, 2008). El cuestionario LibQUAL+ se aplica cada cierto tiempo en diversas universidades con el fin de medir la calidad del servicio de biblioteca, los resultados son comparados con aquellos obtenidos en años anteriores, de esta forma se puede saber cómo ha evolucionado la percepción que tiene el usuario sobre el servicio ofrecido (Hiller et al., 2006, citado por Huamán, R; Alfaro, K; Vílche, C, 2008).

- **Matriz FODA**

Es un modelo de análisis que permite identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas de un proyecto específico.

Este modelo funciona como herramienta de diagnóstico dentro de cualquier espacio u organización que ayuda al proceso de análisis situacional, además permite conocer las condiciones reales.

Autores como (Serna, 2002, citado en Barragán, J; Gonzales, E, 2020) describen esta matriz como un proceso que, a través de la obtención, el procesamiento y el análisis de información pertinente, se toman decisiones para evaluar la situación actual de una empresa y su competitividad para anticipar y decidir sobre el futuro. (Solano 2003, citado en Barragán, J; Gonzales, E, 2020) menciona que “en la medida en que se recogen más datos, se reduce el riesgo de la incertidumbre. Sin embargo, a partir de cierto punto, el costo de recoger información no incrementa la efectividad de la decisión final”.

La matriz FODA o en inglés SWOT es una lista de las fortalezas y debilidades de una organización analizando sus recursos y capacidades, así como una lista de las amenazas y oportunidades que se identifica con el análisis de su entorno (Stacey, 1993, citado en Barragán, J; Gonzales, E, 2020).

Las oportunidades son elementos en el entorno externo que dan beneficios a las organizaciones (Gürel & Tat, 2017, citado en Barragán, J; Gonzales, E, 2020). Las debilidades son limitaciones que dificultan el progreso de una empresa en una determinada dirección (Houben, Lenie, & Vanhoof, 1999, citado en Barragán, J; Gonzales, E, 2020). Por último, las amenazas son situaciones desfavorables en el entorno de la organización y que pueden ser potencialmente perjudiciales a su estrategia (Brahmi, 2014, citado por Barragán, J; Gonzales, E, 2020).

El propósito del análisis FODA es guiar el desarrollo de estrategias, la toma de decisiones y el avance del posicionamiento de las bibliotecas académicas mediante la identificación y el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas clave. (Cox, 2023)

- **Metodología Design Thinking**

Es una metodología que promueve la innovación de servicios y productos de información para usuarios de una unidad de información., que permite construir ideas en base a la función y las emociones; el objetivo de este proceso es aprender a partir de las reacciones de los usuarios al interactuar con el producto.

Esta metodología permite:

- Generar ideas, tomando como punto de partida la investigación del entorno en el que está el consumidor o el usuario.
- Expone a los involucrados la realidad del mercado comprenden las necesidades a las que se enfrentan, planteando preguntas cuyas respuestas serán las mismas que se hacen los usuarios.
- Somete al equipo a plazos y ritmos dinámicos y exigentes, este método permite ser los primeros con soluciones mínimo-viables.
- Obliga a comprender a los usuarios. Antes de entrar en el modo ejecutor, observa, escucha y aprende primero cómo se comportan y utilizan las personas los productos.
- Genera prototipos bajo un enfoque de permanente ensayo/error.

Para (Diethelm, J, 2012, citado por Pelte R, sf) el Design Thinking sería, también, un elemento central en el proceso de evaluación de las herramientas diseñados y de cómo son “experimentados, asimilados y acogidos en la cultura.”

La metodología se ha definido como “el estudio de los procesos cognitivos que se manifiestan en la acción de diseñar (Cross, Dorts, Roozenburg, 1992, citados por Pelta, R, 2013).

Tomas Lockwood, expresidente del Design Management Institute, comenta que el Design Thinking es:

«Especialmente, un proceso de innovación centrado en las personas, que pone énfasis en la observación, la colaboración, el aprendizaje rápido, la visualización de las ideas, el prototipo rápido de concepto, el análisis del negocio concurrente, que en última instancia influye en la innovación, y en la estrategia de negocio». (Lockwood, 2009, citado por Pelta, R, 2013).

- **Modelo de innovación abierta (IA)**

De acuerdo con (Chesbrough, 2003, citados por Álvarez, E; Bernal, C, 2017), la innovación abierta (IA) es un modelo mediante el cual las empresas pueden hacer uso intensivo de conocimiento tanto interno como externo, con el objetivo de potenciar y acelerar su innovación interna y expandir los mercados para el uso externo de la innovación.

Termino creado por el profesor Henry Chesbrough, se define como la práctica que permite usar propiedad intelectual desarrollada al exterior de la organización para acelerar la innovación al interior de esta, compartirlos productos desarrollados internamente, y saber cómo ayudar a otros por fuera de la Compañía (Forrest, 1991, citado por Galeano, C; Gaviria, P, 2016)

El mayor aporte de la IA a la innovación tradicional es plantear un modelo cognitivo de interacción y de colaboración de redes de entrada y salida del conocimiento que permiten seguir realizando prácticas de I+D y que complementa con métodos externos de comercialización (Chesbrough 2006, citados por Álvarez, E; Bernal, C, 2017).

La IA considera las fuentes de conocimiento a través de asociaciones y colaboraciones soportadas con tecnología para trabajar con los grupos de interés y otros actores de la sociedad y así propiciar la inteligencia colectiva al servicio de la innovación empresarial (Chesbrough, 2006; citados por Álvarez, E; Bernal, C, 2017).

También hay quienes consideran que lo más adecuado en un proceso de innovación es una postura balanceada sobre la IA que consiste en incorporarla de forma gradual y continua, es decir, con diferentes grados de innovación ya sea de adentro hacia afuera o viceversa (Dahlander y Gann, 2010, citados por Álvarez, E; Bernal, C, 2017).

Las empresas que no usan sus ideas con prontitud se arriesgan a perderlas (y también a perder a la gente que las creó) en beneficio de organizaciones externas” (Forrest, 1991, citado en citado por Galeano, C; Gaviria, P, 2016).

- **Modelo Canvas**

Diseñada por Alexander Osterwalder, es una herramienta conceptual que, mediante e un conjunto de elementos interrelacionados permite estudiar la lógica con la cual una organización intenta generar valor.

Este término ha tenido mayor importancia a partir de la década de los noventa, en especial gracias a internet y su influencia en el comercio (Demil y Lecocq, 2009, citados por Palacios, M; Duque E, 2011).

(Shafer et al., 2005, citados por Palacios, M; Duque E, 2011) identifican cuatro categorías comunes en todas las definiciones: elecciones estratégicas, creación de valor, captura de valor y red de valor.

Para autores como (George y Bock 2011, citados por Palacios, M; Duque E, 2011), la definición sobre este modelo toma más relevancia, ellos se refieren al modelo de negocio (Canvas) como una estructura transactiva, según la cual el comportamiento de la empresa está en función de las características de su respectivo modelo.

- **Modelo de excelencia de la European Foundation Quality Management (EFQM)**

El Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial, se desarrolló en 1991 en consonancia con los modelos Malcolm Baldrige en los EE.UU. y el premio Deming en Japón, como marco para la autoevaluación de las organizaciones y como base para evaluar las solicitudes al Premio Europeo de la Calidad, que fue concedido por primera vez en 1992.

El Modelo EFQM de Excelencia se basa en un conjunto de valores europeos plasmados por primera vez en la Convención Europea de Derechos Humanos (1953) y la Carta Social Europea (revisada en 1996).

La EFQM propone un modelo constituido por un conjunto de factores o criterios que interrelacionados entre sí definen a una organización teóricamente excelente, capaz de lograr y mantener los mejores resultados posibles.

- **Modelo Learning Commons**

Es un modelo dinámico y flexible que promueve la innovación educativa (Heitsch y Holley, 2011, citados en González, L, Jasso F). Por medio de un ambiente para el aprendizaje que fomentan un enfoque no tradicional en el proceso de enseñanza-aprendizaje de todos los miembros de la universidad.

(Colburn, 2011, citado en Inga, R, 2020) afirma que los LC nacen a partir de la búsqueda de adaptación de las bibliotecas a las nuevas necesidades que se generan en los usuarios debido a la influencia de las tecnologías y los nuevos modelos pedagógicos.

Para (Chan y Wong, 2013 citado por Inga, R, 2020) los LC deben ser diseñados de acorde a los distintos estilos de aprendizaje de los alumnos, ya que se sabe que no todas las personas aprenden de la misma forma, es así como un LC debe ofrecer diferentes espacios que puedan generar el ambiente propicio para el estudio o creación de conocimiento.

Para los autores (Santos, Ali y Hill, 2016, citados en González, L; Jasso, F, 2019) Una de las alternativas más relevantes, quizá, es la propuesta de los Virtual Learning Commons o Ambientes Virtuales para el Aprendizaje (VLC), que ofrecen alternativas de trabajo interesantes para todos los miembros de una comunidad de aprendizaje

2. ¿Qué prácticas asociadas a los modelos de innovación en servicios bibliotecarios se han identificado?

- **Prácticas colaborativas en bibliotecas**

(Rutherford, 2008, citados por Machado, P et al., 2019) quien, a partir del análisis y explotación del impacto de la adopción de un software social en bibliotecas públicas, comprobó por medio de entrevistas abiertas la satisfacción de la comunidad en participar del desarrollo de un servicio que realmente reflejaba sus deseos y necesidades.

- **Práctica de Participatory Design**

El diseño participativo es un proceso democrático para el diseño (social y tecnológico) de sistemas que involucran trabajo humano, basado en el argumento de que los usuarios deben participar en los diseños que utilizarán y que todas las partes interesadas, incluidos y especialmente los usuarios, tienen la misma participación en la interacción diseño (Müller y Kuhn, 1993, citados por Hartson, R; Pyla, P, 2019).

Esta práctica involucra a todas las partes interesadas como empleados, socios, ciudadanos y usuarios finales. Durante el diseño se asegura que el producto final se ajuste a sus necesidades y sea útil.

- **Practica de Lead Users**

Esta práctica tiene que ver con usuarios avanzados y con conocimiento de causa, que son consultados para generar nuevos productos (Ribes Giner & Peralt Rillo, 2014, citados en Villegas, D; Estrada, J; Arboleda, J, 2017).

Para el autor (Von Hippel, 1986, citado por Etxebarria, M; Sánchez F; Cilleruelo, E, 2010) esta práctica se basa en la premisa de que el cliente representa la principal fuente de innovación, propone la búsqueda de aquellos clientes que se anticipan al mercado en cuanto al conocimiento de sus necesidades (Lead users).

En construcción con esta práctica autores como (Pongtanalert y Ogawa, 2015, citado por Sánchez, S, 2022) plantean una clasificación reciente y nueva de los usuarios innovadores, en la que se especifica si los usuarios innovadores divulgan o no sus innovaciones y si pertenecen a alguna comunidad.

3. ¿Cuáles metodologías ágiles se utilizan para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios? ¿se identifican otras experiencias exitosas?

Debido a la información obtenida durante la búsqueda documental, no se registra documento alguno que responda esta pregunta, el tema de las “metodologías ágiles usadas para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios” no se encontró algún texto que brindará información relevante a esta pregunta.

Por esto se realizan las siguientes sugerencias.

1. Replantearse la pregunta y formularla nuevamente, separando las preguntas y conformando una sola que permita ser desarrollada de forma pertinente.
2. Se sugiere realizar una búsqueda más exhaustiva en otros recursos electrónicos o usando otros medios como diferentes tipos de biblioteca, donde se puedan obtener mejores resultados.
3. Por último, se sugiere conversar con bibliotecólogos especializados en temas de innovación y metodologías ágiles, que asesoren de manera óptima al vigía.

9 Recomendaciones y conclusiones

Recomendaciones

Se le recomienda al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia continuar con la exploración e inclusión de metodologías, estrategias y herramientas innovadoras que brinden oportunidad permanente de mejora a los procesos de diseño y evaluación de servicios. En este sentido, la vigilancia estratégica se convierte en una herramienta innovadora del alcance de los equipos de trabajo del Sistema de Bibliotecas que permite captar información del entorno, analizarla y convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y posibilidad de anticipación a los cambios.

Para los futuros ejercicios de vigilancia, se propone incluir en las operaciones de búsqueda otras bases de datos y establecer el factor de diferentes tipologías de unidades de información, de manera que se posibiliten resultados más amplios y posibles de aplicar de acuerdo con las condiciones de los diferentes contextos.

Conclusiones

Dentro de la ejecución del ejercicio de vigilancia estratégica en práctica académica se encontraron algunas consideraciones asociadas a la fase de búsquedas de información. Por un lado, no se encontró suficiente información y, por el otro, algunas bases de datos arrojaban amplios resultados, así se usará una adecuada ecuación de búsqueda. Además, se puede destacar que el concepto de las metodologías ágiles usadas en los servicios bibliotecarios fue clave en el proceso.

En este informe se destaca la importancia de las bibliotecas universitarias de adaptarse a los cambios en el entorno, especialmente en lo que respecta a la innovación y a responder a las necesidades de la comunidad académica, el compromiso y la promoción de prácticas de aprendizaje efectivas son fundamentales para garantizar que el Sistema de Bibliotecas siga siendo eficaz en el entorno universitario.

Referencias

Álvarez, E & Bernal, C. (2017). (2017). Modelo de innovación abierta: énfasis en el potencial humano. *Información tecnológica*, 28(1), 65-76. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>

Barragán J & González, E. (2020) Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica. [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15\(1\)222-229.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf)

Berdugo, C et al. (2014). Diseño y desarrollo de servicios: una nueva perspectiva desde el ciclo de vida. *Interciencia*, 39(2), 111-115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33930068006>

Cámara de España. (s. f.). Vigilancia estratégica <https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/vigilancia-estrategica>

Chía, E; Rodríguez, P & Rueda, L. (2022). La innovación gerencial, una estrategia de crecimiento en los pequeños y medianos empresarios.

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/areandina/4494/1/Trabajo%20de%20Grado.pdf>

Cox, J. (2023). The Position and Prospects of Academic Libraries: Weaknesses, Threats and Proposed Strategic Directions. *New Review Of Academic Librarianship*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/13614533.2023.2238691>

De Recursos informáticos Y Educativos Crie - Utp, C. (2020). Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión: Herramientas para la vigilancia estratégica e Inteligencia Competitiva. Centro de Recursos Informáticos y Educativos - CRIE. <https://acortar.link/MjV65X>

Emezie, Nkeiru, (2018). "Stepping Up The Ladder To Meet User Needs: Innovative Library Services And Practices In A Nigerian University Of Technology." (2018). *Library Philosophy and Practice* (e-journal). <https://core.ac.uk/download/pdf/188127911.pdf>

Etxebarria, M; Sánchez, F & Cilleruelo, E (2010). Análisis de la metodología Lead Users Research: Aplicabilidad en contextos de innovación abierta. In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management (pp. 1435-1443). https://adingores.sserver.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/PRODUCT_MANAGEMENT/1435-1443.pdf

Fernández, J. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 631-640. <https://scielo.isciii.es/pdf/medif/v12n10/hablemos.PDF>

Fernández, V. (sf). Innovación en bibliotecas. https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap02_espanhol.pdf

Gavilán, C. (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función Los CRAI. <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>

Galeano, C & Gaviria, P. (2016). Modelos de Innovación Abierta, una revisión bibliográfica con enfoque a las PYME. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 3(2), 19-39. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5755949.pdf>

Generation Spain. (2015). Modelo de negocio: Metodología Canvas <https://spain.generation.org/blog/modelo-de-negocio-metodologia-canvas/#:~:text=La%20metodolog%C3%ADa%20Canvas%20es%20una,para%20sacar%20adelante%20el%20proyecto>

Gómez, J. (2023). Micro y macroentorno. [Presentación]. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/4070/1/Micro_y_macroentorno.pdf

González, L & Jasoo, F (2019) Learning Commons en bibliotecas universitarias. Una revisión dedicada a las características y desafíos de un espacio físico transformado en ambiente para el aprendizaje. *Información, cultura y sociedad*, (41), 101-118. <https://www.redalyc.org/journal/2630/263060635006/html/#:~:text=Un%20Learning%20Commons%20es%20un,los%20miembros%20de%20la%20universidad.>

Huamán, R; Alfaro, K; & Vílchez, C. (2008). Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: la experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios*, (31),1-13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16103105>

Hernández, A & Tena, M. (2023). Innovación en bibliotecas, ¿Para quién innovamos? *Biblioteca universitaria*, 26(1), 24-34. <https://biblat.unam.mx/es/revista/biblioteca-universitaria/articulo/innovacion-en-bibliotecas-para-quien-innovamos>

Herrera, J & Pérez, M. (2006). Las clasificaciones de bibliotecas. Bibliotecas públicas. *In Introducción a la Biblioteconomía: manual del alumno universitario. Abecedario.* <http://eprints.rclis.org/15447>

Hartson, R., & Pyla, P. S. (2012). Design production. En Elsevier eBooks (pp. 333-357). [https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/participatory-design#:~:text=for%20work%20practice.-.Participatory%20design%20is%20a%20democratic%20process%20for%20design%20\(social%20and,\(Muller%20%26%20Kuhn%2C%201993](https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/participatory-design#:~:text=for%20work%20practice.-.Participatory%20design%20is%20a%20democratic%20process%20for%20design%20(social%20and,(Muller%20%26%20Kuhn%2C%201993)

Inga, R. (2020). La biblioteca como espacio de aprendizaje: adopción del modelo Learning Commons en bibliotecas universitarias y escolares. <http://38.43.142.130/handle/20.500.12672/16505>

Llamas, F & Fernández, J. (2018). La metodología Lean startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (84). <https://www.redalyc.org/journal/206/20657075005/html/>

Ley 1379 de 2010 - Gestor Normativo. (2024) *Función Pública.* <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=38695>

Machado P, Cândido A, Blattmann U & Moreiro J. (2019) Prácticas de innovación abierta para el fortalecimiento de propuestas innovadoras en bibliotecas. Trabajo presentado en: IFLA WLIC 2019. <https://library.ifla.org/id/eprint/2456/1/138-sena-es.pdf>

Marlén, E et al., (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *ACIMED*, 15(4) http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000400007

Manjarrés, B & Flórez, O (2020). Vigilancia Tecnológica: ¿Un proceso estratégico permanente o un plan situacional para las micro y pequeñas empresas en Colombia? *Pensamiento udecino*, 4(1), 122-122. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/301/3011614008/html/>

Meneses, F. (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), 157-173. Recuperado en 20 de febrero de 2024, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300008&lng=es&tlng=es.

Modelo EFQM de excelencia. (2013).
<https://www.ehu.es/documents/1904000/1915838/9+Modelo+EFQM+2013.+Comentarios.pdf/2f1798ca-fd39-4e0e-a772-a17146f6003a?t=1532094623000>

Palacios, M & Duque E. (2011). Modelos de negocio: propuesta de un marco conceptual para centros de productividad. *Administración & desarrollo*, 39(53), 23-34.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776508.pdf>

Paturel, R. (2006). Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. *Innovar* 16(28), 33-42. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a02.pdf>

Pelta, R. (2013). Design Thinking. Tendencias en la teoría y la metodología del diseño, septiembre 2013.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/75946/4/Design%20Thinking.%20Tendencias%20en%20la%20teor%C3%ADa%20y%20la%20metodolog%C3%ADa%20del%20dise%C3%B1o%20M%C3%B3dulo%204_Design%20thinking.pdf

Pelta, R. (sf). Design thinking.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/75946/4/Design%20Thinking.%20Tendencias%20en%20la%20teor%C3%ADa%20y%20la%20metodolog%C3%ADa%20del%20dise%C3%B1o%20M%C3%B3dulo%204_Design%20thinking.pdf

Real Academia de la Lengua Española (2024). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., <https://dle.rae.es>

Sánchez, S. (2022). Identificación y clasificación de usuarios innovadores que aportan a la calidad de proyectos. In *El impacto de la calidad en el éxito de la gerencia de proyectos: The quality impact on project management success* (pp. 241-271). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/view/166/202/3814>

Sánchez, G., & Pérez, J. (2014). Gestión del conocimiento en bibliotecas universitarias: estrategias de creatividad e innovación. *Biblioteca Universitaria*, 17(2),99-113. ISSN: 0187-750X.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28540279002>

Santander Universidades. (2022). Macroentorno: los factores externos que condicionan a las empresas. <https://www.becas-santander.com/es/blog/macroentorno.html>

Tena, M. (2023). ¿Qué es la metodología «agile»? BBVA NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/innovacion/metodologia-agile-la-revolucion-las-formas-trabajo/>

Tuberquia, A, et al., (2017). Laboratorio de experiencias: una estrategia para la cultura informacional en la Biblioteca-CRAI Universidad de Antioquia.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/12002/1/SistemaBibliotecasCRAI_2017_ExperienciasCulturaInformacional

Vargas, M. (2021). Metodología de innovación basada en el Design Thinking aplicado a la Biblioteca como Centro de Recursos para el Aprendizaje: (BiblioCRA) de la Escuela IDA Garabito de Aguas Zarcas de San Carlos, Costa Rica. *Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias*, 9(1), 17-27. <https://doi.org/10.18848/2474-6029/cgp/v09i01/17-27>

Valdés, C; Velásquez, & Boza J. (2019). Reflexiones sobre definiciones de innovación, importancia y tendencias. *Avances*, 21(4). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114011/html/>

Villegas, D; Estrada, J & Arboleda. J.(2017). Retos y soluciones creativas para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. En: I Congreso Internacional de Bibliotecas Académicas y Especializadas - COBAES. Congreso llevado a Cabo en Medellín, Colombia https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7922/1/Villegas-Dora_2017_RetosBibliotecasUniversitarias.pdf

Universidad Tecnológica de Pereira. Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión (2020). <https://acortar.link/MjV65X>

Universidad de Antioquia. (2017). CRAI +I 2017-2026 Universidad de Antioquia-Modernización de la Biblioteca De cara al futuro <https://cirene.udea.edu.co/CRAI.pdf>

Universo Abierto. LibQual+™, un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de bibliotecas. (2022). <https://universoabierto.org/2023/07/19/libqual-un-sistema-de-evaluacion-de-la-calidad-de-los-servicios-de-bibliotecas/>

Anexos

Anexo A. Ficha de solicitud

FICHA DE SOLICITUD VeE	
<p>Fecha de inicio del informe</p> <p>Fecha de entrega del informe final</p>	
<p>Descripción de contexto/antecedentes y necesidad de la solicitud</p>	<p>El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia ha estado enfocado en la innovación y el desarrollo de servicios especializados que atienden a las demandas crecientes de la comunidad académica. Desde el año 2006-2016, se enfatizó en proponer y ejecutar iniciativas que contribuyeran al enfoque del CADI (Capacitación, Aprendizaje, Desarrollo e Innovación), con un objetivo estratégico claro: "Mejorar los procesos de prestación de servicios del Sistema de Bibliotecas. No obstante, esta propuesta fue desestimada y no se incluyó en el Plan de Acción 2015-2018, ya que la institución decidió centrar sus esfuerzos en la conceptualización de un Programa de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación + Innovación).</p> <p>En el contexto de los lineamientos del Plan de Acción Institucional 2018-2021 y del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2026, se inicia la implementación del proyecto CRAI+I (Ver Anexo 1). Este proyecto tiene como propósito además de integrar las tecnologías al servicio de la docencia, investigación, innovación y extensión, adaptar los servicios bibliotecarios a las demandas de la moderna sociedad de la información. Una de sus líneas de acción es el colaborativo entre diferentes sectores de la universidad, incluyendo la biblioteca, unidades académicas y administrativas.</p> <p>Dentro de la estructura del CRAI+I, el Pilar 2, denominado "Servicios de información", y específicamente en la línea de acción "servicios bibliotecarios de información", se plantea la consolidación de servicios de información que respondan a las tendencias globales de un modelo de universidad del siglo XXI. No obstante, a pesar de la importancia crítica de la biblioteca en investigación y aprendizaje, esta enfrenta desafíos significativos. La capacidad de las Bibliotecas se ve limitada por la ausencia de procesos y metodologías que impulsen dicho cambio, lo que dificulta su adaptación y previsión ante las necesidades cambiantes de sus usuarios.</p> <p>Esta situación es la premisa para identificar el siguiente problema: poco conocimiento de estrategias para el fomento de la innovación en el diseño y evaluación de los servicios en el Sistema de Bibliotecas. pregunta: ¿Qué estrategias o modelos de innovación podrían ser implementables en el Sistema de Bibliotecas para generar innovación en el diseño y evaluación de servicios?</p> <p>Posibles causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de las tendencias actuales: Poca de formación y actualización del personal en las últimas tendencias y mejores prácticas en gestión de bibliotecas y servicios al usuario. - Ausencia de un marco de innovación: No se cuenta con un marco estructurado que promueva y guíe la innovación dentro del Sistema de Bibliotecas. - Estudios de usuario: No se cuenta con mecanismos efectivos para identificar las necesidades y percepción de los usuarios. - Poca cultura de la innovación: Poca fomento y promoción desde lo organizacional de una cultura de la innovación dificultando la adopción de nuevas ideas y enfoques.
<p>Título y/o Temática principal</p>	<p>Estrategias y/o modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios</p>
<p>Objetivos del informe</p>	<p>Identificar las tendencias y prácticas emergentes en el campo de la innovación y el uso de metodologías ágiles en servicios bibliotecarios. Proporcionar una comprensión de los beneficios y desafíos de implementar estos enfoques en servicios bibliotecarios. Identificar los factores clave que deben considerarse para la implementación exitosa de estos enfoques.</p>

Anexo B. Ficha de planeación

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN MODELOS DE INNOVACIÓN...

Proyecto/ Necesidad:	Estrategias y/o modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios	
Fecha de inicio:	Fecha de entrega:	Solicitante:
20/10/2023	08/11/2023	Jeison Andrés Hincapié Pérez
Vigía(s):	Lina María Arredondo	
Metodólogo:		
Experto(s) temático(s):		
Tema principal:	Modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios	
Tema de enfoque:		
Uso de la información		
Presentación		
Informe		
Definición o estructuración de proyecto		
Tomar decisión		
Otro, ¿cuál?		
Factores Críticos de Inteligencia (FCI)		
<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de innovación en bibliotecas • Prácticas innovadoras en los servicios bibliotecarios • Metodologías ágiles para el diseño y evaluación de los servicios bibliotecarios 		
Preguntas críticas		
¿Qué modelos de innovación se identifican que usan las bibliotecas? ¿Qué prácticas asociadas a los modelos de innovación en servicios bibliotecarios se han identificado? ¿Cuáles metodologías ágiles se utilizan para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios? ¿se identifican otras experiencias exitosas?		
Justificación	Alcance	

	<p>Información entre el 2017-2023.</p> <p>Búsquedas en inglés y español.</p> <p>Países de habla hispana e inglesa.</p>
Estrategia de búsqueda	
Condicionantes: AND, OR	
<p>Proceso de búsqueda: se utilizaron los operadores booleanos como AND y OR, además de otros métodos para agilizar las búsquedas como las comillas, los paréntesis para obtener resultados más precisos.</p>	
Palabras clave principales en Español	Palabras claves principales en Inglés
<p>1. Modelos de innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación en servicios • Innovación en las bibliotecas • Innovación en las bibliotecas académicas <p>1. Bibliotecas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas académicas • Bibliotecas especializadas • Bibliotecas universitarias <p>2. Prácticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practicas innovadoras • Prácticas de innovación en los servicios bibliotecarios • Los servicios bibliotecarios y sus practicas <p>3. Servicios bibliotecarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación en los servicios bibliotecarios 	<p>1. Innovation models</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovation in Services • Innovation in Libraries • Innovation in Academic Libraries <p>2. Library</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libraries • Academic Libraries • Specialized Libraries • University Libraries <p>3. Practices</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovative Practices • Innovation Practices in Library Services • Library Services and Their Practices <p>4. Library services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovation in Library Services • Library Services in Academic Libraries <p>5. Agile methodologies</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Servicios bibliotecarios en las bibliotecas académicas <p>4. Metodologías ágiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologías ágiles en lo servicios bibliotecarios • Metodologías ágiles en las bibliotecas • Diseño de metodologías ágiles en los servicios <p>5. Diseño y evaluación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de servicios • Evaluación de servicios • Diseño de servicios bibliotecario • Evaluación de servicios bibliotecarios <p>6. Experiencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias exitosas • Experiencias exitosas en servicios • Experiencia en los servicios bibliotecarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Agile Methodologies in Library Services • Agile Methodologies in Libraries • Designing Agile Methodologies in Services <p>6. Design and Evaluation of Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Design • Service Evaluation • Library Service Design • Library Service Evaluation <p>7. Experiences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Successful Experiences • Experience in Library Services 	
Fuentes de consulta		
Primarias	Secundarias	Terciarias
	Redalyc, Dialnet, Google Scholar, Scielo, Emerald, Taylor and Francis, Sage, Science Direct, Repositorios (Javeriana, La Salle, Quindio, Unam, Santiago de Chile, UdeA, Eafit)	
Observaciones		
Se debe diseñar una bitácora de búsqueda aparte para anexar las ecuaciones de búsqueda, base de datos en dónde se ejecutó la búsqueda, resultado, y fecha de ejecución de la búsqueda.		

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS EN MODELOS DE INNOVACIÓN...

Anexo C. Bitácora de búsqueda

BITÁCORA DE BÚSQUEDA 1.1

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

LI NA MARÍA ARRE... (LA)

Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Edición Compartir

Calibri 10 N

General \$ 0,00 0,0

BITÁCORA DE BÚSQUEDA GENERAL

NOMBRE PROYECTO: Estrategias y/o modelos de innovación y uso de metodologías ágiles para el diseño y evaluación de servicios bibliotecarios		RESPONSABLE: Lina María Arredondo Cartagena	FECHA INICIO: 16/11/2023
			FECHA FINAL:

PREGUNTA CRÍTICA: ¿Qué modelos de innovación se identifican que usan las bibliotecas?

FECHA	TIPO DE BÚSQUEDA	RECURSO	ENLACE	ECUACIONES DE BÚSQUEDA	RESULTADOS	TÍTULO	PERTINENCIA
27/11/2023	ESTRUCTURADA	Google académico	https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/31413	("Innovación en servicios") AND ("Bibliotecas académicas" OR "Bibliotecas universitarias")	21	Diseño de una propuesta para el fortalecimiento de la Unidad de Vigilancia e Inteligencia Estratégica del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia	Estrategia del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Necesario contar con una estrategia adecuada para cumplir su propósito.
27/11/2023	ESTRUCTURADA	Google académico	https://www.universitatnacional.edu.co/revista/temas-estrategicos-de-la-transferencia-de-tecnologia-en-universidades-experiencia-de-la-unidad-de-vigilancia-estrategica-e-inteligencia-competitiva-de-la-division-d/links/5a73689daca2720bc0dbbf460/as-bibliotecas-universitarias-como-entes-estrategicos-de-la-transferencia-de-tecnologia-en-universidades-Ex	("Innovación en servicios") AND ("Bibliotecas académicas" OR "Bibliotecas universitarias")	21	Los entes estratégicos de la transferencia de tecnología en universidades: Experiencia de la Unidad de Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva de la División de Bibliotecas Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín.	la transferencia de tecnología en universidades del municipio de Medellín. las principales tendencias tecnológicas, el rol protagónico de las bibliotecas universitarias y la experiencia de la Unidad de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín. 3 sobre 5 de 5
27/11/2023	ESTRUCTURADA	Google académico	https://bibliat.unam.mx/es/revista/biblioteca-universitaria/articulo/innovacion-en-bibliotecas-para-quien-innovamos	("Innovación en servicios") AND ("Bibliotecas académicas" OR "Bibliotecas universitarias")	21	Innovación en bibliotecas. ¿Para quién innovamos?	busca proporcionar la retroalimentación de los destinatarios de la innovación que están dirigidas a la disposición a explorar e innovar. Se realizó una encuesta a los administradores universitarios para evaluar la infraestructura tecnológica.
			https://credencessrl.com/journal/unload	("Innovation Models" OR innovation in Services)		Evaluation of the extent of librarians' innovation in academic	

PREGUNTA 1 Y 2 PREGUNTA 3 +