

TEMA 1: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: PRINCIPIOS GENERALES

1.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1.1.- TEORÍA DE SISTEMAS. CONCEPTOS

- Teoría de sistemas (Bertalanfy s. XX)
 - Enfoque interactivo: todos los elementos del sistema tiene independencia entre ellos.
- 1. **Sistemas**
 - Cualquier entidad o conjunto constituido por parte independientes componentes o subsistemas que funcionan juntas y en relación con los demás.
 - La estructura y funciones del sistema
- 2. **Entorno**
 - Todos aquellos elementos de naturaleza física, espacial o temporal en las que operan los sistemas.
- 3. **Límites**
 - Fronteras que definen o delimitan un sistema
 - Permiten la interacciones entre sistemas y entorno.
- 4. **Jerarquía**
 - Modo en el que se organiza entre los sistemas (célula, organismo, individuo...)
 - Mayor a menor
 - Menor a mayor

1.2.- CLASIFICACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Sistemas abstractos
 - Todos los elementos que constituyen son conceptos.
- Sistemas concretos
 - Al menos dos de sus elementos son tangibles (existe en el tiempo y en el espacio)
 - Posee capacidades que van más allá de la suma de las funciones de cada uno de sus componentes.
- Sistemas cerrados
 - Impermeables a la transmisión de datos, energía o materia.
- Sistemas Abiertos
 - Permeables a la transferencia de información (materia, energía o datos)

1.3.- MODELOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A. Generales: EATPUT

- a. Entorno; todo aquello que es de interés para el sistema de información que queremos crear
- b. Adquisición: todos los elementos que forman el entorno tomamos los que nos interese /componente físico.
- c. Transmisión: movimiento de transferencia de datos entre los distintos elementos del sistemas.
- d. Procesamiento: organización, análisis, tratamiento, descripción de los datos que se manejan.
- e. Utilización: valoración de todos esos datos, para tomar decisiones adecuadas.
- f. Transferencia: elemento de acción del sistema.

B. Función

- a. Orientado a la gestión (MIS-Management Information System)
 - Resuelve problemas estructurados y de procedimiento predecible: problemas rutinarios de cada día
 - Surgen de la automatización de gestión de carácter rutinario.
 - Los más utilizados en empresas y organizaciones.
- b. Orientado a la decisión (DSS:Decisión Support System)
 - Ayuda a la toma de decisiones no estructurada
 - Suministran datos, no respuestas
 - Se dedican a un área de trabajo limitado
 - Solo de suelen utilizar en la gestión de alto nivel.

1.4.- TIPOLOGIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Criterios (VICKEY)
 1. Tipo de mensajes con el que trabaja
 - a. Volátiles: tu a tu
 - b. Registrados: proporcionan documentos en soportes impreso, electrónico...
 2. Tipo de destinatarios
 - a. Individuo: una biblioteca
 - b. Masa: medios de comunicación (Colectivo social)
 3. Distribución de los destinatarios
 - a. Concentrado: (Homogéneo): muy definido, por ejemplo bibliotecas especializadas
 - b. Disperso: (Heterogéneo): población diversa biblioteca pública.
 4. Distribución de las fuentes
 - a. Concentrado: cuando las fuentes utilizadas son las del propio centro
 - b. Disperso: Se nutren de fuentes de otras instituciones
 5. Estructura
 - a. Centralizada: dentro del propio sistemas
 - b. Descentralizada: cuando son tareas de difusión, intervienen elementos externos del sistemas
 6. Orientación de los receptores
 - a. Investigadores

- b. Público en general
- c. Directores, ejecutivos.
- 7. Presentación de la Información
 - a. Documentos
 - b. Referencia
 - c. Datos/ hechos
 - d. Directorios
- 8. Medios de Suministro de información
 - a. Oral
 - b. Registrada
 - c. Electrónica
- 9. función del sistemas
 - a. Recoge y difunde información de fuentes propias
 - b. Introduce información en un soporte determinado
 - c. Distribuye productos documentales
 - d. Análisis de documentos

1.5.- DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- ❖ Diseñado del sistemas
 - Define la estructura del sistemas
 - Determinará las decisiones posteriores por parte del Director (decisiones maker)
- ❖ Fases
 - Análisis de la realidad
 - Diseño (fase conceptual)
 - Implantación
- ❖ Consideraciones previas
 - Usuarios
 - Reales
 - Potenciales (necesidades, tipos, cuantos son...)
 - Servicios requeridos, q que nivel, frecuencia, actualidad, capacidad de reciclaje, efectividad, calidad.
 - Fuentes de información que vamos a necesitar, para dar los servicios, si son propios, externos, tema
 - Medios disponibles: recursos humanos, técnicos
 - Medio para el suministro de los servicios.
 - Efectividad de los servicios
 - Efectividad de los medios escogidos.
 - Evaluación

2.- UNIDADES DE INFORMACIÓN

2.1.- CONCEPTO

- Aquellas instituciones documental atendida por especialistas en información y documentación que tiene por objeto la recogida, análisis y tratamiento de la información interna y /o externa o la organización de la que forma parte
- Emplea recursos técnicos, económico y medios personales.
- Satisfacer las necesidades de los usuarios

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Oferta de productor y /o servicios de información.

2.2.- FUNCIONES

- Seleccionan, tratan y difundes información
- Localizar las fuentes de información sobre la materia en cuestión.

2.3.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN

- Servicio de referencia
- Servicio de Información bibliográfica
- Servicio de acceso al documento primario
- Servicio de información elaborada
- Servicio de difusión de información

2.4.- TIPOLOGIA DE UNIDADES DE INFORMACIÓN

- Centros Especializados en documentos Primarios
 - Biblioteca, Archivo, Mediateca
- Centros especializados en la difusión de información referencia
 - Centros de Documentación
- Centros para servicios especializados
 - Centros de datos, DSI,etc...

TEMA2: FUNDAMENTOS DE PLANIFICACIÓN

2.1.- ¿EN QUE CONSISTE LA PLANIFICACIÓN? (definición)

- Es un proceso que implica una evaluación futura.
- Consiste en determinar unos objetivos, desarrollados distintas actuaciones y de todos las alternativas elegir las acciones adecuadas.
 - **Ventajas**
 - Respuesta racional al cambio
 - Se centra en unos fines y objetivos previos establecidos.
 - Establece unas series de prioridades en la asignación de recursos
 - Determina una contabilidad por departamentos
 - Facilita el control y la evaluación de las actividades
 - Difunde información de los usuarios y el entorno
 - Obliga a identificar las oportunidades de futuro.

2.2.- ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN.

- Tiempo
 - Corto plazo (12 meses) |— planificación de tareas del día a día
 - Medio plazo (1/2 años) |—
 - Largo plazo (5 años) ——— directivos
- Recogida de análisis de datos: punto básico para establecer una planificación correcta.
 - Recursos que contamos
 - Medios
 - Tipos de usuarios, necesidad, cantidad
 - Entorno, contexto geográfico, social...
- Niveles que participan (personas): en teoría deben participar todas las personas que componen el sistema de información
 - Largo plazo: dirección (personal superior)
 - Corto plazo: medio/ alto
- Flexibilidad (el más importante)
 - Capacidad de adaptación a las necesidades
 - Revisión de los objetivos a largo plazo

2.3.- OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE PLANIFICACIÓN

- Fines y objetivos
- Políticas y procedimientos

❖ Objetivo

- Resultado controlable que se decide alcanzar en un tiempo determinado y que se consigue gracias a unos recursos
 - Debe ser:
 - Preciso
 - Realista y accesible
 - Funcionales
 - Y además:
 - Naturaleza cualitativa
 - Naturaleza cuantitativa

❖ Se establece a partir de:

- Entorno
- Recursos
- Prioridades
- Situación dentro de las tareas
- Elaboración de un plan de acción
- Comunicación al personal responsable

❖ Políticas de planificación

- Síntesis de los objetivos y de los recursos necesario para atenderlos
- Dirige pensamiento y acción
- Guía y analiza las decisiones hacia los objetivos

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Garantiza la coherencia entre los objetivos generales y los específicos

1) Análisis del entorno

- a) Externo
 - i) Identificación de las tendencias, problemas y oportunidades para el desarrollo de la unidad de información
- b) Interno
 - i) Identificar puntos fuertes y los débiles de la organización

a) ENTORNO EXTERNO

- Tendencias problemas y oportunidades
- Comprende
 - Situación económica, recursos financieros, factores geográficos, tecnología, antecedentes históricos, mercado, demografía, recursos humanos, materiales, competencias, entorno socio cultural, entorno político- administrativo, tendencias de futuro

b) ENTORNO INTERNO

- Puntos fuertes y puntos débiles
- Comprende los subsistemas
 - Gestión
 - Técnico
 - Estructural
 - Psicosocial
 - Objetivos y valores

c) EVALUACIÓN DEL ENTORNO (interno y externo)

- Análisis **SWOT**: Planificación de estrategias para materializar e identificar las oportunidades y poner solución.
 - Elementos internos
 - Puntos fuertes
 - Puntos débiles
 - Elementos externos
 - Oportunidades
 - Amenazas

2.4.- TIPOS Y NIVELES DE PLANIFICACIÓN

1. Planificación estratégica

a. ¿a dónde queremos llegar?

- i.* Tipo de planificación que se hace a largo plazo → para objetivos en general

2. Planificación operativa o táctica.

a. ¿qué hacer para lograr los objetivos?

- i.* Tipo de planificación a corto plazo → para objetivos específicos.

1.- Planificación Estratégica

- ¿cuál es la situación de partida?
 - Análisis de la realidad → Diagnostico
 - Plan de actuación
- Formulación de la misión UID
 - Objetivos generales y específicos.

❖ Análisis de la realidad y definición de objetivos

- Que→ Análisis de la realidad
- Por que→ Análisis de la realidad
- A quien → Necesidades de información
- Para que→ Definición de objetivos.

❖ Necesidades de información: análisis o estudios de usuarios.

- Identificación de los usuarios de la UID
 - Interno
 - Externo.
- Analizar las necesidades de información
- Servicios y productos que se va a ofrecer.

1. Usuarios

- aquel individuo que necesitan información para el desarrollo de sus actividades
 - potenciales
 - necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello.
 - Reales
- 2. Deseo de información
 - a. Aquella información que el usuario quiere de manera consciente
- 3. Demanda de información
 - a. Aquella información que el usuario pide de manera expresa a la UI.
- 4. Uso de la información
 - a. Aplicación o uso de la información que hemos recibido a partir de la demanda.
- 5. Necesidad de información
 - a. Toda aquella información que el usuario necesita para su trabajo,
 - b. La utilización si la tuviera disponible y la conociera.

❖ Estudio de usuarios

- Analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios mediante la aplicación de distintos métodos (estadísticos)
- Aplicaciones
 - Conocer hábitos o necesidades de información
 - Mejorar la gestión del centro y los recursos
 - Evaluar la eficacia de las UID
 - Facilitar la planificación

- Conocer la dinámica de los investigadores
- Realización de cursos de formación de usuarios.

2.4.1.- ¿Cómo hacer un análisis de usuarios?

1. ETAPA: tipología y segmentación de usuarios
 - a. Tipología
 - i. Buscar criterios cualitativos que nos permitan describir en su variedad una población de personas, objetos o conductos
 1. Abierto: cualquiera puede ser usuario de la UID
 2. Restrictivas: sólo aquellas que reúnen una serie de características.
 - b. Segmentación
 - i. Clasificar y agrupar la población -según los criterios establecidos en la tipología – en segmentos cualificados
 1. Establecer una estrategia específica para cada segmento de usuario.
2. ETAPA:
 - a. UI que ya existe
 - b. Creación de UI para usuarios internos
 - c. Creación de UI para usuarios externos.

a. UI QUE YA EXISTE

- ❖ Mejorar la UI con nuevos productos y servicios documentales
 - Satisfacer las necesidades de los usuarios actuales
 - Atraer a nuevos usuarios a la UI
- ❖ Métodos
 - Directos:
 - Preguntar al usuario → Muestreo
 - Indirectos: examen de hechos pasados → evolución futura
 - Número y tipo de usuarios que han utilizado la UID
 - BD más utilizadas y tipos de usuarios
 - Fotocopias realizadas
 - Consulta bibliográfica.

b. CREACIÓN DE UI PARA USUARIOS INTERNOS

- ❖ Preguntar ideas, sugerencias y necesidades de información a los usuarios potenciales.
- ❖ Métodos:
 - Entrevistas individuales y/ o grupos (grupos significativos)
 - Consume actual de cada producto y servicio documental
 - Posibilidades de crecimiento de la demanda producto servicio.
 - Frecuencia de uso de productos y servicios
 - Con que urgencia se necesitan
 - Posibilidades actuales de satisfacer a las necesidades de información.

c. CREACIÓN DE UNA UI PARA USUARIOS EXTERNOS

❖ Fases

- Estudios documentales
 - Análisis por expertos
 - Proyecto del estudio /s a realizar. Métodos y técnicas
 - Presupuestos
 - Estudios específicos
 - Naturaleza y estructura de las población analizada
 - Perfil del usuario potencial.
- Estudios cualitativos
 - Recopilar información adicional al estudio documental
 - Precisar la hipótesis planteadas
 - Entrevistas con personas cualificadas
 - Grupo (mesa redonda)
 - Individuales
- Estudios cuantitativos.
 - Temas, materiales y vocabulario para el cuestionario
 - Información para seleccionar la muestra de los usuarios potenciales
 - Muestreo
 - Lo más pequeño posible (con validez estadística)
 - Cuestionario
 - Temas presentes en los estudio previos
 - Organización lógica de las preguntas
 - Respuestas cerradas o de tipo filtro.

❖ Planificación estratégica: definición de objetivos.

- Resultado de la evaluación del entorno interno + externo + necesidades de información.
- Determinar la misión de la UID y los objetivos (largo y corto plazo) en función de los recursos humanos económico y materiales disponibles.
- Objetivos: concretos y operativos.

2.- Planificación Operativa o Táctica

Materializar toda la información en objetivos /acciones concretas para llevar a cabo esa acción.

- Hechos/ acciones/ operaciones que van a provocar el cambio de situación.
- Los objetivos se hacen operativos.
- Se eligen los medios
- Se establece la acción
- Se determina los criterios de evaluación
- Ejecución plan.
 1. Cobertura temática
 2. Tratamiento documental
 3. Servicio de información
 4. Estructura organizativa

5. Recursos
6. Gestión de recursos humanos
7. Planificación temporal: calendario
8. Planificación económica: presupuestos
9. Control de calidad
10. La instalación
11. Marketing

1. Cobertura temática.

- ❖ Áreas temáticas de especialización
- ❖ Prioridades
- ❖ Centros existentes sobre esa materia
- ❖ Tipos de fuentes
 - Internas
 - Identificar las más relevantes
 - Externas
 - Contenido, soporte, modo de difusión.

2. Tratamiento documental

- ❖ Determinar la documentación a tratar; monografías , revistas, tesis
- ❖ Nivel de tratamiento; tenemos que ver la demanda del usuario, personal, recursos
- ❖ Normalización documental
 - Tratamiento de la información
 - Procesos de UID: si no existieran normas la institución debe normalizarlo
- ❖ Lenguaje documental.
 - Que existe en el mercado (herramientas especializadas en la materia a tratar)

3. Servicio de información

- ❖ Definir los servicios (reales y posibles)
- ❖ Establecer prioridades
- ❖ Actividades necesarias para la puesta en marcha
- ❖ Vías y Modos (modalidades) de prestar el servicio
 - Correo electrónico
 - Suscripción.
- ❖ Modos de utilizar ese servicio

Ejemplo: servicio de referencia → adquirir Diccionarios, enciclopedias
Servicio Préstamos → Diseñar formularios de préstamo

4. Estructura organizativa

- ❖ Clasificar la comunicación, coordinación y control de los departamentos dentro de la organización
- ❖ Comunicación
 - Formal (vía establecida): las que tiene estabilidad, reuniones...

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Informal (relaciones personales): entre el personal que trabaja en la organización, intercambio informal
- Vertical
 - Descendente: comunicación desde dirección hasta los subordinados
 - Ascendentes: subordinado hacia la dirección
- Horizontal (coordinación entre departamentos)
- ❖ Debe reflejar
 - Fines y objetivos de la UID (Planificación estratégica)
 - Departamentos
 - Niveles de gestión
 - Funciones de los empleados responsables Tipos de estructura
 - Funcional
 - Selección tratamiento, difusión
 - Ventajas:
 - Agrupan actividades similares en departamentos
 - Mejorar la eficiencia del personal
 - Inconvenientes
 - Puede perder la misión de la UI
 - Problemas de coordinación.
 - Territorial o geográfica
 - Organizar servicios dispersos
 - Ventajas
 - Estimula la participación
 - Mejora la comunicación/ coordinación actividades en una región
 - Mejora la eficiencia del personal
 - Inconvenientes
 - Duplicar servicios
 - Problemas de control /coordinación entre los responsables de los departamentos.
 - Clientes /usuarios
 - Agrupa actividades por perfiles
 - Ventajas
 - Conocimiento de las necesidades de los usuarios
 - Inconvenientes
 - Problemas de coordinación con otros departamentos.
 - Productos /servicios
 - Cuando se ofertan muchos recursos /productos /servicios diferentes
 - Productos, libros, publicaciones seriadas, audiovisuales
 - Servicio: referencia, DSI
 - Ventajas
 - Desarrollo de habilidades y conocimiento de los responsables
 - Crecimiento de los servicios /productos ofertados.
 - Inconvenientes
 - Problemas de control de departamentos.

- Matrices
 - Suma de una organización por funciones más departamentos especializada en un programa/ producto/ proyecto.
 - Inconvenientes
 - Conflictos entre los responsables.
- Híbridos
 - Mezcla de varias a medida que evolucionan la UID

Recursos

❖ Humanos

- Número de personas que van a trabajar ¿cuántas?:se determina en función de los servicios a ofrecer
- Cualidades debe tener
- Funciones que van a desempeñar
- Quienes son los responsables de las tareas
- Como están distribuidas las tareas
- Posibilidad de cursos de formación de reciclaje para el personal.

❖ Materiales

- Equipamiento informático
- Mobiliario (estanterías, mesas, sillas...)
- Materiales para la conservación (planeros, CD, fotos...)
- Recursos de información: libros, documentos...
- Otros equipamientos: fotocopiadoras, escáner...
- Material fungible.

❖ Recursos financieros

- Estimación del capital disponible y de su procedencia
- Presupuesto ordinario
- Subvenciones
- Cobro de servicios
- Ayudas a programas
 - Calendario financiero por cada actividad

5. Gestión de recursos humanos

- ❖ En relación con la estructura de la organización.
- ❖ Personal necesario, procesos de selección, formación..etc. en función de la misión y objetivos.
 - P. estratégico: personal necesario para cubrir un objetivo en tiempo concreto
 - P. Operativo: selección, contratación, formación.
- ❖ Factor clave : proceso de selección
 - Requisitos del puesto de trabajo
 - Descripción del puesto_: volumen de trabajo horas/ día
 - Técnicas, observación, entrevistas, cuestionarios, etc.
 - Determinación de habilidades y características personales
 - Reclutamiento, selección, colocación y promoción
 - Atraer posibles candidatos: interno o externo

- Técnicos de selección
- Orientación/ socialización de los nuevos empleados.
 - Incorporación de la persona al puesto de trabajo
 - Informe /orientación del trabajo
 - Informe de la organización.

6. Planificación temporal: calendario

- ❖ Duración de cada una de las actividades
- ❖ Permite juzgar
 - Distribución del trabajo
 - Plazos
 - Equilibrio
- ❖ Técnicas de apoyo: diagrama de GANTT

7. Planificación económica: presupuestos

- ❖ Plasmación económica del plan de la UID
- ❖ Permite controlar los recursos para lograr los objetivos
- ❖ Relación de gastos e ingresos
- ❖ Periodo de planificación : 1 año
- ❖ Fases: elaboración, aprobación, ejecución, control
- ❖ Informe: total presupuestado, real hasta la fecha gasto contraído hasta la fecha

8. Control de calidad

- ❖ Objetos de la calidad
 - Determinar si se están cumpliendo los objetivos
 - Mejorar los procesos técnico y servicios
 - Resultado. Producto de calidad
 - Certificación (ISO 9000)
- ❖ Objetivos de la evaluación
 - Determinar en que medida se han cumplido los objetivos planteados

9. La instalación

- ❖ Espacios o infraestructuras para el desarrollo de las funciones y servicios del centro
 - Necesidades de espacio por departamentos
 - Calculo de los usuarios por sección
 - Personal interno en cada una de las secciones
 - Servicios técnicos del personal
 - Mobiliario

En cada una de las zonas: ordenadores, enchufes, teléfonos, fax...

10. Marketing

- ❖ Satisfacer las necesidades informativas de los usuarios de una manera rentable (eficaz)
 - Al menor coste
 - Menor número de costes
 - Menor tiempo
- ❖ Imagen de la UID
 - Comunicación y promoción de los servicios (jornadas, prensa, productos audiovisuales)

Planificación acciones: operativa

Que y como	Cobertura temática Tratamiento documental Servicios de información
Con quien	Estructura Organizativa
Con que	Recursos Materiales y RRHH
Cuando	Calendario
Cuanto	Presupuesto
Control	Control de Calidad y Evaluación
Que y para quien	Marketing
Donde	Edificio e instalaciones

TEMA 3.- PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. PROCEDIMIENTO Y METODOLOGIA (I)

CICLO DE PLANIFICACIÓN: proceso que consta de etapas

- Planteamiento del plan
- Análisis de la realidad
- Funciones
- Misión / Metas / Tareas
- Revisión y resultado (conclusión): ve y si creemos que ya esta se termine si no se vuelve hacia a tras y se revisa.

PLANTEAMIENTO DEL PLAN

- Un buen planteamiento es siempre la base del éxito.
 - B. Consideraciones preliminares
 - Nivel de dedicación
 - Redacción de un registro (toma nota de todo lo que va surgiendo)
 - Tipo de centro a planificar.
 - C. Pasos o fases del plan

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

A. Consideraciones preliminares

a. Nivel de dedicación

¿Cuánto esfuerzo invertirá la UID en la planificación?

→ Se basa en el proceso de:

- Discusión
- Decisiones basadas en...
- Resultados resumidos en...

Niveles

- ✓ Básico
- ✓ Moderado
- ✓ Intensivo

✓ **Nivel de dedicación básico**

- DISCUSIÓN: debate de un modo informal
- DECISIONES: conocimiento de las necesidades de planificación y recursos disponibles
- RESULTADOS:
 - Personas que forman equipo
 - Fecha límite del plan
 - Total actividades que se va a hacer

✓ **Nivel de dedicación moderado**

- DISCUSIONES: debate de un modo más formal
- DECISIONES: revisión de los presupuestos y una discusión sobre las necesidades de la planificación
- RESULTADOS
 - Objetivos planificación
 - Nivel de dedicación
 - Relación participación
 - Estimación costes

✓ **Nivel de dedicación intensivo**

- DISCUSIONES: debate de un modo más profunda
- DECISIONES: relación de los presupuestos, necesidades de la planificación y factor externa
- RESULTADOS
 - Informe
 - Calendario planificación
 - Relación persona participan
 - Responsabilidad y tareas de cada una

→ NO todos los niveles tienen la misma **dedicación**

b. Redacción de un registro

- Prueba de las intenciones
- Anotar todas las consideraciones tomadas durante la etapa de planteamiento hasta que concluya el ciclo de planificación
- Nos ayudara en un futuro a:
 - Documentar las decisiones

- Hacer una exposición eficaz
- ...

c. Tipo de planificación

- Establecer que tipo de centro UID vamos a planificar
 - Bibliotecas publicas, universitarias, especial..
 - Centros de Documentación
 - Servicio de documentación
 - Archivo
- Clarificar si se va a planificar como unidad independiente o bien formando sistemas o redes.

B. Pasos o fases de plan

a. Finalidades del plan

¿Por qué planificamos?

- Potenciar el valor de las Bibliotecas
- Evaluación de los servicios y actividades
- Mejor aprovechamiento de los medios
- Preparación a medios presupuestarios
- Mejora de la gestión general
- Priorizar determinados servicios
- Mejorar la comunicación tanto externa como interna
- Búsqueda de posibles ingresos complementarios
- Adecuación de los servicios a las necesidades
- Informe sobre la necesidad de adecuación o mejora.

b. Nivel de dedicación

- ¿Cuántos esfuerzo invertirá la UID en la planificación?
- Evaluar el nivel
-
-

c. Distribución responsabilidad

Redacción de un documento donde se especifique las personas/grupos que intervienen y sus responsabilidades

- Director de la UID
 - Orientar a las personas que participan en el plan
 - Confianza en su plan y voluntad de llevarlo a cabo
 - Crear un clima positivo de trabajo y de apoyo
 - Obtener y distribuir los recursos (económicos y materiales)
 - Presidir el comité de planificación (si existe)
- Comité planificación (normal) formado por:
 - Director (presidente) y cargas de responsabilidad dentro de la UID
 - Consejo (si existe)
 - Usuarios de la UID
 - Responsabilidad
 - Representación de todos los grupos
 - Revisión de informes
 - Recomendación de actuaciones específicas

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Consejo de la UID
 - Director
 - El resto de los miembros se elegirán entre el personal del centro
- Consejo de la UID
 - Trabajan en la biblioteca y pueden ser requeridas en el proceso planificación
- Consultores o asesores
 - Pueden ser requeridos para algunas actuaciones concretas

d. Distribución de recursos

Estimación de los gastos previstos

- Comité de planificación
 - Reuniones, desplazamientos, dietas
- Consultores
- Gastos generales
 - Fotocopias
 - Comunicación y envíos
 - Personal adicional.

e. Establecimiento calendario

Planificación temporal de cada actividad/ tarea y la persona responsable

Ejemplo:

tarea	personas	Mes, semana, día
1...		
2...		

f. Nombrar un comité

- ¿quién nombra el comité? Director de la UID
- Conformado por
 - Personal interno
 - Externo
- Funciones
 - Estudio sobre el entorno local
 - Determinar como tiene que responder la UI a las necesidades de la comunidad
- Procedimiento
 - Invitación
 - Carta de informativa
 - Finalidad del proceso de planificación
 - Responsabilidad del comité
 - Fecha, hora y lugar de la 1 reunión
 - Frecuencia y horas de la futuras reuniones
 - Calendario previsto para el proceso de planificación
 - Gastos a cargo del comité y gastos a cargos de la persona

g. Asesoramiento del comité de planificación

- Breve orientación sobre la UID
 - Memorias o informes más recientes
- Orientación sobre el proceso de planificación
 - Presupuestos
 - Calendario
 - Niveles de esfuerzo requeridos

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Programa de comunicación
- Presentación de las instalaciones y funcionamiento del centro
- Presentación personal

→ CONCLUSIONES

- Alcance de la planificación
- Calendario de actividades
- Distribución de los recursos
- Nombramiento del comité de planificación.

ANALISIS DE LA REALIDAD

- ❖ Evaluar la situación de la que partimos
 - Se debe recoger información
 - Sobre
 - La UI
 - La comunidad de usuarios
- ❖ Comprende unos pasos para la recogida de la información

1. Determinar el nivel de dedicación
2. Preparación del análisis
3. Decidir que información es necesario (cual es importante)
4. Recogida de información
5. Estudio de la Información
6. Comunicación de los resultados

1.- Determinar el nivel de dedicación

- Cantidad de información a recoger
- Fuentes que hay que consultar
- Factores en cuenta
 - El tiempo
 - Características de la comunidad de usuarios
 - Dinamismo del entorno externo

→ Si el contexto es muy cambiante: Ej.; centro que depende de la tecnología que cambia constantemente

2.- Preparación para el análisis

- ✓ Implicados
 - El comité planificador
 - Personal de la biblioteca
- ✓ Recogida de información consideraciones
 - Contempla datos factúrales (cuantificables) como impresiones subjetivas sobre la UI; servicios...
 - Recoge solo la información que se va a utilizar (ya que sino sería un gasto de tiempo.
 - Aprovechar información que se ha recogido anteriormente
 - Saber de antemano para que se va a utilizar la información (utilidad)
 - Dedicar el tiempo suficiente al análisis e interpretación de los datos → etapa + valiosa

2.1 Análisis de entorno interno

- Edificio: localización, señalización, antigüedad espacios destinados a la colección, y el reservado para el resto del personal
- Colección: volumen y temática, formatos disponibles, nuevas adquisiciones y materiales retirados, sistemas de catalogación, etc...
- Servicios: número y tipo de servicios ofrecidos, número de usuarios que lo utilizan, estudio de áreas de servicios concretas (referencia, estadística)
- Personal: nivel de estudios, salarios y beneficios comparados con UID similares, antigüedad, horarios, equipos de trabajo, nivel de satisfacción con los servicios y condiciones actuales, oportunidades de prácticas, formación profesional.
- Gestión: eficiencia y la eficacia en las unidades o departamentos internos (adquisiciones, catalogación...), procedimiento administrativos, relaciones con otros centros.
- Presupuestas: presupuesto de la UID, comparación con otros centros similares, distribución de los recursos (personal, colección y gestión), entre la biblioteca central y las sucursales y entre los diferentes servicios.

2.2 Análisis del entorno externo

- Demografía: edad, sexo, raza, educación, características de la comunidad de usuarios
- Condiciones económicas: tendencias económicas, sectores representados (servicios, industria, agrícola...)
- Condiciones sociales: instituciones educativas, culturales, sociedades, grupos d interés...
- Servicios información: centros educativos, unidades de información cercanas, librerías, emisoras de radio, TV...

3.- Decidir qué información es necesaria

- Selección de un elemento de interés por parte del comité planificador
- Redacción de una lista de actividades a realizar entorno a él
- Selección de la información
- Percepciones del comité planificador
- Funcionamiento de la biblioteca

→ ejemplo:

- información
 - % de 5 a 12 años
 - % de 12 a 65 años
 - % mayores de 65 años
- Registro
- Uso- Calcular futuros estudiantes
 - Población de estudiantes
 - Crecimiento de la tercera edad

4.- Recogida de la información

- 1) Organizar la información que vamos a tratar
 - a) Según la fuente de información de recogida

- i) Fondos
- ii) Censores
- iii) Sondeos
- 2) Explotación
 - a) Actuales
 - i) Fuentes impresas (censos, estadísticas,...)
 - ii) Agencias, ayuntamientos, cámaras
 - iii) Estadísticas de la biblioteca e información bibliográfica
- 3) Recopilación de información
 - a) Nivel de dedicación que vamos a emplear (intenso)
 - i) Recorrido por distintas bibliotecas, comparativas, comunidad de usuarios
 - ii) Encuestas
 - iii) Entrevistas
 - iv) Observaciones estructurada

5.- Estudiar la información

Personal de la biblioteca y comité

- 1) Organización de la información
 - a) Según los servicios
 - b) Funciones que se desempeñan en la UID
 - c) Temas (préstamos...)
- Revisión ordenada y subrayados importantes
- 2) Interpretación de la información
 - a) Identificar necesidades
 - b) Oportunidades para UID
 - c) Decisiones en la UID

Descubrimiento → Repercusiones → Oportunidades → Respuesta UID

6.- Comunicación de los resultados

Recogidos en un INFORME

- 1.- Resumen de todo el proceso
- 2.- Introducción muy breve al estudio
- 3.- Mitología
- 4.- Conclusiones
- 5.- Anexos (documentos de referencia, gráficas, encuestas, bibliografía...)

FUNCIONES Y MISIÓN

- Adecuación del papel de la UID con las necesidades y expectativas de la comunidad de usuarios= Servicio óptimo
- Nos centramos en
 - Funciones básicas de la UID y su relación con_____

La UI se propone conseguir estos resultados
(q satisfacer las necesidades de la comunidad)
Mediante estos servicios

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

Funciones de la UID

Que están resumidos en estas palabras comprensible para la comunidad
Misión

- FUNCIONES

- Líneas sobre los que se orientan los servicios que ofrecen
 - ¿Qué intenta hacer?
 - ¿Quiénes son los usuarios?
 - Recursos necesarios?

→ Necesaria selección de las funciones

- MISIÓN

→ Expresión de la finalidad de la UID. Razones fundamentales de su existencia

→ Expresión de las funciones escogidas en un lenguaje inteligible

- Pasos
 1. Determinar nivel de dedicación (tiempo)
 2. Estudiar las funciones de la UID
 3. Seleccionar las funciones
 4. Establecer prioridades en las funciones
 5. Redactar la declaración de la misión

1. Determinar nivel de dedicación

- Participantes
 - Director, comité planificado, personal cualificado, junta directiva de la biblioteca, personal general de la biblioteca, comunidad de usuarios
- Sesiones de trabajo y metodología
 - Revisión, estudio, discusión, establecimiento de prioridades formularios de recogida de información
- Resultados
 - Propuesta, proyecto, informe

2.- Estudiar las funciones de la UID

Revisión de las funciones de una UID

- Espacio de encuentro
- Centro de información
- Apoyo a la educación
- Promoción cultural
- Centro de investigación
- Otras...

a) Espacio de encuentro

- Definido: actividades, reuniones y servicio. Colabora con otros centros para ofrecer servicios de carácter social, cultural y recreativa a la comunidad
- Beneficios: asistencia en temas sociales, debate de temas de actualidad o interés general. Uso espacios y locales

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Recursos prioritarios: instalaciones. El personal muy implicado. La colección pasa a un segundo plano
 - Datos de análisis: vistas a la UID y participación en las actividades.
- b) *Centro de información*
- Definido por: centro de difusión de información sobre institución y servicios a la comunidad
 - Beneficios: acceso a un centro de información y orientación
 - Recursos Prioritarios: la colección (referencia, fuentes sobre instituciones y asuntos de interés público, periódico boletines BD. Personal experimentado en orientación y referencia e Instalación.
 - Datos de análisis: visitas a la UID, participación en las actividades, consultas realizadas, satisfacción.
- c) *Apoyo a al enseñanza:*
- Definido por: apoyo a la educación oficial (todos los niveles) de acuerdo a los objetivos establecidos en los planes de estudio
 - Beneficios: Formación para la utilización de los recursos, material de apoyo para el profesorado. Espacio estudio.
 - Recursos prioritarios: la colección, adecuado al nivel educativo, personal en colaboración con el profesorado. Instalación próxima al centro educativo horario amplio y ordenadores.
 - Datos de análisis: uso de los materiales, cobertura de la colección, consultas resueltas.
- d) *Promoción Cultural*
- Definido por: alta demanda y colección amplia y variedad en temas, y formatos. Usuarios heterogéneos. Promoción del uso de la colección del uso de la colección y programas de la UID
 - Beneficios: gran variedad de materiales de lectura y audiovisuales. Lugar atractivo y de apoyo a las actividades recreativas y culturales.
 - Recursos prioritarios: la colección. El personal al día de los temas de interés popular. Las instalaciones acceso a los fondos, espacio de lectura
 - Datos de análisis: visitas a la UID, renovación de la colección cobertura, préstamos, números de usuarios
- e) *Centros de investigación*
- Definido por: servicio de apoya a los investigadores en un área de conocimiento específica. Relación con otros centros.
 - Beneficios: fuentes de información de apoyo al trabajo de los usuarios. Intercambio de materiales con otros centros. Papel clave de la UID
 - Recursos prioritarios: la colección extensa, bases de datos y fondos de archivo de carácter especializado. Personal cualificado en técnico documentales y en el área temática. Archivo (depósito), espacio y en el área
 - Datos de análisis: exhaustividad de la colección, préstamo materiales, consultas, éxito de las consultas
- f) *Personalizado*
- Definido por
 - Beneficios
 - Recursos prioritarios
 - Datos

3.- Seleccionar las funciones

- Pertinencia de cada función
 - Que funciones responde mejor
- Percepción de los servicios
 - Adecuación de los recursos
 - Capacidad para cumplir las funciones
- Actividades deseadas. Visión de futuro
 - Actividades con mayor potencial

4.- establecer prioridades en las funciones

- ¿funciones más destacadas?
 - ¿Qué funciones responden a las necesidades más importantes de la comunidad?
 - ¿Qué funciones pueden ser asumidos con los recursos disponibles?
 - ¿Cuáles suponen una mayor transformación de la UID?
- Primarias, secundarias y de mantenimiento

5.- Redactar la declaración de misión

- Reposito y prioridades en el servicio de la UID en el ciclo de planificación. Razón de ser de la UID. Marco general.
 - En relación de las funciones primarias y secundarias
 - Elementos y criterios de evaluación del rendimiento de la UID
- Redacción final de la declaración de Misión
 - Conceptos esenciales
 - Pensar en los destinatarios
 - Cumplir lo acordado

TEMA 4.- PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGIAS (II)

FASE 3.- METAS Y OBJETIVOS

METAS

- Objetivos generales, amplios y a largo plazo hacia los que se avanza
 - Desde el punto vista de la UI o del pública
 - En consonancia con las funciones de la UID
- Tipos de metas
 - De Servicio
 - De Gestión

1. Metas de servicio

Funciones de la UID y se centran en los servicios que se quiere ofrece al usuario

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

2. Metas de gestión

Recursos económicos, personal, instalaciones, fuentes de ingresos y asuntos relacionados con la gestión de la UI

1. Meta de servicio

Que la UID ofrezca un servicio de préstamo eficaz

2. Meta de gestión

Que la UID consiga niveles óptimos en el rendimiento del personal.

Objetivos

- Propósito a corto plazo y que describen los resultados que deben conseguirse en un plazo concreto
- Más específicos que las metas
- Medibles y realizables
- Enunciados con un verbo en acción
 - Promover, realizar...
- Redactar en función a una meta

Tipos de objetivos

1. Dirigidos a desarrollar nuevos servicios o actividades
2. Dirigidos a mantener o mejorar la calidad de un servicio o una actividad externa
3. –

Ej.:

→ Meta Servicio

└ Que la UID ofrezca un servicio de préstamo eficaz

Obj 1: Ampliar el horario de apertura

→ Meta Gestión

└ Que la UID consiga niveles óptimos en el rendimiento del personal.

Obj. 2: Promocionar las actividades de formación para actualización conocimiento

Definición de Metas y objetivos: Preparación

- 1) Redacción de un borrador para someterlo a una posterior revisión
- 2) Relacionar funciones, metas, objetivos
- 3) Determinar número de metas y objetivos
 - a. 5-7 metas
 - b. 1-2 objetivos por meta
- 4) Orden para definir metas y objetivos

Definición de Metas y Objetivos: Pasos

- 1) Nivel de dedicación
- 2) Revisar la información existente
 - Análisis de la realidad, funciones y misión
 - Funciones seleccionadas
 - Adecuación de los servicios ofertados al público

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Servicios más significativos para el personal y para el usuario
 - Servicio más apropiado para los usuarios según las funciones escogidas
- 3) Crear y exponer las metas
- Listado de posibles metas/ “Brainstoming”
 - Recogida de ideas y redacción final
 - Cada meta
 - Describe una condición importante para la UID
 - Comienza con una frase enunciativa
 - Corta, concisa y comprensible
- 4) Crear y exponer las metas
- Listado /Borrador de posibles objetivos
 - Revisión
 - Estar relacionado con alguna meta
 - Comienza con un verbo de acción
 - Incluye una fecha límite para cumplirlo
 - Responde a qué y cuando
 - Medible y verificable
 - Especifica un único resultado
 - Practicable
- 5) Redacción de un borrados
- 6) Clasificación y selección de los objetivos
- Esencial
 - Importante
 - Deseable
- 7) Revisión de la relación de metas y objetivos

FASE 4.- PUESTA EN MARCHA: ACTIVIDADES Y TAREAS

- Trabajo conjunto del comité de planificación y del personal de la UID
- Creación de actividades a partir de los objetivos marcados.
- Conviene diseñar/ crear actividades en función de la capacidad, responsabilidad de los recursos humanos existentes en la UID
- ACTIVIDAD
 - Conjunto de tareas que cumplen un objetivo
- TAREA
 - Acción que debe llevarse a cabo para realizar un actividad

PASOS

1. Nivel de dedicación
2. Identificación de posibles actividades aplicables a cada objetivos
3. Selección de las actividades
4. Revisión del proceso de planificación e inicio de la Memoria del Plan
5. Organizar la ejecución Revisión.

1,2, 3 → Pasos de preparación

4 → Transición

5 → descripción

6 → revisión

1. Nivel de dedicación

- Directamente relacionado con el personal que participa y el método de trabajo en el proceso de identificación y selección de las actividades a llevar a cabo

2. Identificación de posibles actividades aplicables a cada objetivos

- Implicados: Dirección y personal de la UID
 - Se dan a conocer varias actividades para cada objetivo de la UID. Se seleccionarán las más apropiadas para la puesta en marcha
- ¿Suponen la creación de un nuevo servicio?
- ¿A quién va dirigido dicha actividad?
- Enfoques del servicio al público para identificar las actividades
 - Aumenta el uso de los servicios existentes por el usuario actual
 - Atraigan nuevos usuarios con nuevos servicios
 - Estimulen al usuario actual con nuevos servicios
 - Atraigan nuevos usuarios con nuevos servicios
- Listado de posibles actividades
 - Confección de una lista de actividades por cada objetivo. Breve descripción
 - Métodos: hoja de trabajo, brainstorming (lluvia ácida)

ACTIVIDAD

Descripción

ACTIVIDAD

Descripción

3. Selección de las actividades

- Entre todas las “posibles” elegir la mejor para cumplir nuestro objetivos. Se pueden seleccionar dos de ellas
- listado de tareas para llevar a cabo cada actividad (personal)

EJEMPLO:

- ACTIVIDAD: Actualizar la colección
- TAREA:
 1. determinar las partes de la colección a actualizar
 2. Establecer criterio de actualización
 3. Seleccionar al personal encargado
 4. Recoger datos sobre la efectividad basándonos en la fecha de publicación de los materiales de la colección.

4. Revisión del proceso de planificación e inicio de la Memoria del Plan

- Implicados: Comité de planificación
- Revisión de lo realizado hasta el momento en el proceso de planificación.
- Redacción de la Memoria del Plan

5. Organizar la ejecución Revisión.

- Responsables. Dirección
- Coordinación de la Puesta en marcha
- Cronograma temporal (nivel medio)
- Asignación de tareas
- Recogida de datos (ocasional)
- Distribución de responsabilidades y recursos
 - (El personal se pones manos a la obra)
- Planificación temporal de cada actividad/ tarea y el personal responsable

ACTIVIDAD: -----

	TAREA	PERSONA	MES/DIA/SEMANA
1.....			
2.....			
4.....			

6. Supervisión del proceso de ejecución

- Elemento esencial
- Responsable: Director
- Informe periódico del estado de ejecución de las distintas tareas
- Ayuda a
 - Ejecución correcta de las tareas
 - Visión de la interrelación de las actividades y cómo afectan a la UID

7. Revisión de los objetivos y las actividades

- Al finalizar un ciclo de objetivos
- Implicado: Comité de planificación
- Finalidad
 - Factores que han ayudado
 - Factores que deben ser mejorados
- Ofrece
 - Resultados de las actividades
 - Relevancia de cada objetivo en el ciclo
 - Recomendaciones, y mejoras a desarrollar en el siguiente ciclo.

TEMA 5.- ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DEL PLAN

1.- MEMORIA DEL PLAN

- Constancia escrita del trabajo realizado durante la planificación
- Informar al público de los resultados del proceso
- Sirve como punto de referencia para futuras decisiones de la UID
- Importante
 - La organización/ presentación de la información debe ser siempre clara, concisa e ilustrativa de longitud no mejorara la calidad.
 - Describir con exactitud la planificación de la UID.
 - Transmitirse información, a la comunidad de autoridades locales, etc

- 1.- Preparación de la redacción
- 2.- Redacción de la Memoria
- 3.- Revisión de la memoria
- 4.- Aprobación oficial
- 5.- Distribución y presentación

1.- PREPARAR LA REDACCIÓN

- Pasos
 - Organización de toda la información existente a la planificación
 - Preparar para ser distribuida
 - Confirmación de que la memoria presenta la imagen correcta de la UID
- ¿cuándo redacta la memoria?
 - Tras el establecimiento de metas y objetivos
 - Tras decidir la actividad que se van a llevar a cabo (recomendado)
- Parte de la memoria que describe funciones, misiones, objetivos no suele cambiar a lo largo del ciclo de planificación
- Al final de cada ciclo de objetivos (normalmente cada año, la memoria de planificación debe ser renovada y revisada
- ¿Quién redacta la memoria?
 - Escoger a una persona responsable de la redacción del borrador de la memoria
 - Debe
 - Tener relación con el proceso y forma parte del comité
 - Habilidad para la comunicación escrita
 - Capacidad para aceptar comentarios/ críticas y sugerencias
 - Puede
 - Solicitar la ayuda adicional para la redacción, diseño de gráficos, maquetación.
- Tener en cuenta...
 - ¿A quién va dirigido la memoria de planificación?
 - Personal, junta directiva, autoridades locales, usuarios de la UID
 - ¿Cuál va a ser el diseño y el formato de la memoria de planificación?

Planificación y diseño de sistemas de información y documentación

- Solo información textual, incorporación de gráficos e ilustraciones, ¿va a ser llevado a imprenta?...
- ¿Cuánto tiempo vamos a dedicar a la redacción de la memoria?
 - Establecer fecha tope de entrega

2.- REDACTAR LA MEMORIA

- Recomendaciones
 - Estar bien estructurada (secciones, subsecciones)
 - Presentación clara y atractiva, márgenes de páginas, espacios en blanco, interlineado, notas al pie de página...
 - Orientación visual, evitando continuas páginas de textos, incluir gráficos, cuadros, figuras con títulos individuales para facilitar su localización.
 - Utilizar un lenguaje claro

3.- REVISAR LA MEMORIA

- No esperar a que el borrador de la memoria de planificación sea perfecto.
- La revisión como proceso positivo
 - Participación de otras personas relacionadas con el proceso
 - Proporcionar otros puntos de vista sobre el contenido de la organización
 - Informar a los que realizan la revisión sobre el proceso de proceso de planificación que se esta llevando a cabo
 - Mejora a lectura y comprensión del texto y aumenta la exactitud de documentos.
- La revisión puede hacerse desde dentro y desde fuera de la UID (según nivel de dedicación)
- Será objeto de revisión tanto el contenido y organización del material como el vocabulario, estilo, gramática.
- No permitir que la revisión del documento impida su finalización
- La revisión puede llevarse a cabo en reuniones establecidas para ello o bien, distribuyendo copias

4.- APROBACIÓN OFICIAL

- Puede variar según la estructura organizativa (administrativa de la UID, organismos oficiales, juntas directivas, director/ a)
- Proporciona
 - Mayor conocimiento de las operaciones y servicios de la UID
 - Consenso acerca de la prioridad de la UID
 - Informar sobre las prioridades y actividades de la UID en ese ciclo de planificación
 - Un documento de referencia para verificar y justificar decisiones
 - Grao de acierto con que se han cumplido los objetivos establecidos.

5.- DISTRIBUCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA

- Tras ser aprobado se distribuirán un adecuado número de copias para la promoción del proceso de planificación de la UID (instituciones gubernamentales, cargos públicos, bibliotecas....).
- La exposición y presentación de la memoria aumentará aun más la visibilidad de la UID a informaran a un amplio sector de la comunidad.