

**PLAN ESTRATÉGICO 2007-2010 PARA LA BIBLIOTECA PUBLICA
DEPARTAMENTAL DE CORDOBA “DAVID MARTINEZ”**

IDALIDES YOMAIRA FORTICH HERNANDEZ

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ, D. C.
2006**

**PLAN ESTRATÉGICO 2007-2010 PARA LA BIBLIOTECA PUBLICA
DEPARTAMENTAL DE CORDOBA “DAVID MARTINEZ”**

IDALIDES YOMAIRA FORTICH HERNANDEZ

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de profesional en Sistemas de Información y Documentación, Bibliotecología y Archivística

**Director
LUIS ROBERTO TELLEZ TOLOSA
Bibliotecólogo y Archivista
MBA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ, D. C.
2006**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del
jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, D. C., agosto de 2006

A mis padres, hace rato se lo merecen

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a quien todo le debo.

A mis padres William y Ana, por su incondicional apoyo, siempre.

A Aroldo, por su paciencia, apoyo e insistencia.

A mis hijos Andrés Felipe y Carlos Enrique, por su paciencia y por ser para mí, mi mayor fortaleza.

A mis hermanos, por permitirme demostrarles que sí se puede.

A Luis Roberto Téllez, por sus valiosas sugerencias al dirigir este trabajo.

A los jurados Carlos Alberto Zapata y María Adela Caicedo porque acertaron en hacer sugerencias para mejorar el trabajo final.

A la Secretaria de Cultura Departamental de Córdoba, Luisa Fernanda Farah.

A José Luis Palma y a todos los funcionarios de la Biblioteca “David Martínez”.

A Arley Soto y Carlos Bermúdez, por sus significativos aportes.

Al doctor Hugo Sin, a Carmen Cecilia Henao y Jeison Bermúdez, de Agenda de Conectividad, por su colaboración.

A todos los que siempre me apoyaron y creyeron en mí.

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	8
1.GENERALIDADES.....	10
1.2. JUSTIFICACIÓN	12
1.2.1. Justificación Teórica.....	13
1.2.2. Justificación Metodológica	13
1.2.3. Justificación Práctica.....	13
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION.....	15
1.4.1. Tipo de Estudio Metodológico	15
1.4.2. Fuentes y Técnicas de Recolección de Información	15

1.4.3. Variables de Investigación	16
1.4.4. Población y muestra.....	17
1.4.5. Tratamiento de la Información.....	18
1.4.6. Diagnóstico y Análisis de la Información	19
2. MARCO REFERENCIAL.....	21
2.1. MARCO HISTORICO	21
2.1.1. Historia del Departamento de Córdoba	21
3. MARCO TEORICO.....	23
3.1. LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	23
3.2. BIBLIOTECAS PÚBLICAS	27
3.2.1. Definición y características	27
3.2.2. Misión de la Biblioteca Pública	28
3.2.3. Objetivos de la Biblioteca Pública	28
3.2.4. Funciones de la Biblioteca Pública	29
3.2.5. Servicios básicos de la Biblioteca Pública.....	30
3.2.6. La Colección.....	31
3.2.7. Las instalaciones de la biblioteca pública.....	32
3.2.8. Talento Humano	33
3.2.9. La Biblioteca Pública y el uso de las Tecnologías de Información.....	34
4. PLAN ESTRATEGICO 2007 – 2010 PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE CORDOBA DAVID MARTINEZ.....	36
4.1 MOMENTO EXPLICATIVO	36
4.1.1. Análisis Interno.....	36
4.1.2. Análisis Externo.....	45
4.1.3. Matriz DOFA.....	47
4.2. MOMENTO NORMATIVO	49
4.2.1. Misión	49
4.2.2. Visión	49
4.2.3. Valores	49
4.3. MOMENTO ESTRATEGICO.....	50
4.3.1. Estrategia Corporativa	50
4.3.2. Matriz de Estrategias Básicas	51
4.4. MOMENTO TACTICO – OPERACIONAL	52
4.4.1. Proyectos estratégicos	53
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFIA.....	65
.....	65
ANEXOS	
.....	68

INTRODUCCIÓN

Es evidente que la sociedad actual ha cambiado como resultado del rápido crecimiento, desarrollo y difusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta nueva sociedad basada en la información y el conocimiento, se caracteriza porque las organizaciones e instituciones buscan satisfacer las necesidades de los individuos para los cuales sirven.

Una de esas instituciones es la biblioteca pública, la cual además de ser un importante centro cultural y de encuentro comunitario, asume el nuevo reto de ser la puerta de acceso a la información y al conocimiento, en un contexto digital donde los recursos tecnológicos hoy día están más disponibles.

Sin embargo, no todos los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de acceder a la información de forma fácil, especialmente en países en vía de desarrollo, donde las posibilidades tecnológicas son pocas y donde a duras penas se deben conformar con los bienes primarios como la vivienda, la salud o los servicios públicos, en el mejor de los casos. Adicionalmente, no todas las ciudades tienen bibliotecas dotadas de recursos tecnológicos, físicos y humanos suficientes para prestar sus servicios a la comunidad en forma democrática, si no que se deben conformar con la prestación de servicios tradicionales.

Para responder a unas necesidades informativas, culturales, educativas y recreativas, presentadas por una diversidad de usuarios, la biblioteca pública debe encaminarse a modificar su propia colección, tanto cuantitativa como cualitativamente, ampliando el tipo de soportes informativos, así como la modalidad de acceso a la información mediante la inclusión de nuevas tecnologías para su rápida y fácil recuperación, una mejor articulación y adecuación de los espacios de las salas para la realización de diferentes actividades y la inclusión de nuevos programas y servicios, lo que en definitiva permitiría mayor satisfacción de los usuarios, el aprovechamiento de los recursos y el fortalecimiento de la imagen de la institución.

Pero para que esto sea realidad, en una biblioteca pública los aspectos referentes a los servicios, la colección, el edificio y el personal, no pueden marchar por sí solos. Es necesario antes que todo definir un proceso de planificación que permita poner a funcionar conjuntamente cada uno de los recursos con que cuenta la biblioteca. Las bibliotecas públicas deben planificar y organizar todas sus actividades de manera eficaz, para ello es necesario establecer planes y políticas de desarrollo, así como definir parámetros e indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos, el rendimiento y el grado de satisfacción de los usuarios.

Este estudio propone un Plan Estratégico para la Biblioteca Pública Departamental de Córdoba "David Martínez", con el fin de determinar su misión, visión, objetivos y proyectos estratégicos, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades internas y amenazas y oportunidades del entorno. Con esto se pretende además, brindar una serie de herramientas que inviten tanto a la reflexión como a la acción del gobierno local y departamental, con el fin de procurar el desarrollo de los individuos de la comunidad cordobesa, satisfaciendo sus necesidades individuales y colectivas y elevando su calidad de vida.

Esta investigación se realizó en la ciudad de Montería, con usuarios, no usuarios y funcionarios de la Biblioteca "David Martínez", a los que se les aplicó un cuestionario de encuesta diferente para cada segmento, durante el mes de enero de 2005 y de allí en adelante se empezó a desarrollar el proyecto, para lo cual se consultó referencias bibliográficas de reconocidos autores, en las áreas de administración, planeación y gerencia estratégica y bibliotecas públicas, los cuales permitieron brindar una orientación general al Plan.

En el capítulo 1 se presentan las generalidades del proyecto: el planteamiento y formulación del problema, la justificación, los objetivos y el diseño metodológico.

El capítulo 2 abarca el marco referencial, en donde se hace alusión a la historia del departamento de Córdoba.

En el capítulo 3 se desarrolla el marco teórico, el cual nos da un alcance acerca de los conceptos y definiciones, expuestos por varios autores, en torno a los temas de biblioteca pública y planeación estratégica.

El capítulo 4 presenta el Plan Estratégico 2007 – 2010 para la Biblioteca Pública Departamental de Córdoba, “David Martínez”, el cual se desarrolla en cuatro momentos: Explicativo, donde se hace un diagnóstico y un análisis interno y externo de la entidad; Normativo, en donde se proponen los valores, misión y visión con que trabajará la Biblioteca; Estratégico, en donde se establecen los propósitos que se aspira a alcanzar; y Táctico Operacional en el que cada proyecto estratégico presenta un conjunto de tácticas que le permitirían llevarlos a cabo.

Finalmente, se espera que este trabajo sirva como guía para posteriores estudios y que sea aplicado en la Biblioteca “David Martínez”, lo que permitirá controlar el futuro de la misma.

PLAN ESTRATEGICO 2007 – 2010 PARA LA BIBLIOTECA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE CORDOBA, “DAVID MARTINEZ”

1. GENERALIDADES

PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En Colombia el concepto tradicional de biblioteca pública como espacio exclusivo para la guarda y conservación de libros o como el lugar de realización de tareas académicas, poco a poco se ha visto relegado por un nuevo concepto, en el que se han involucrado las tecnologías de información y comunicación, la adecuación de espacios y del edificio en general, la adquisición de material bibliográfico en diferentes formatos y la incorporación

de nuevos servicios que tienen mucho más en cuenta a la comunidad para la cual sirve, logrando ser un centro de información, cultural y del conocimiento¹.

Sin embargo, no todas las bibliotecas públicas proporcionan las condiciones suficientes para garantizar a todos los ciudadanos el libre acceso a las fuentes de información de manera adecuada. Es el caso de la Biblioteca Pública Departamental de Córdoba, "David Martínez", que si bien ha presentado un proceso de desarrollo en los últimos dos años², en lo que se refiere a infraestructura, mobiliario, colección, equipos, programas y servicios, y aunque el cambio ha sido notable, aún existen deficiencias en los anteriores y en otros aspectos, que no están de acuerdo con las necesidades de información de la comunidad, la población del área de influencia, el desarrollo de algunas bibliotecas públicas en Colombia, (como por ejemplo la Biblioteca Luis Ángel Arango y la Red Capital de Bibliotecas Públicas, Biblored, en Bogotá, la Biblioteca Pública Piloto y las bibliotecas de Comfenalco en Medellín, entre otras) y las directrices y pautas recomendadas por la IFLA/UNESCO.

Una de las principales falencias* de la Biblioteca "David Martínez" radica en que los espacios de las salas no son suficientes para albergar a la cantidad de usuarios que se presentan diariamente a consultar, a leer o a presenciar un acto cultural, lo que en muchas ocasiones ha obligado a los funcionarios de la Biblioteca a adecuar espacios para la realización de eventos como los culturales, por la falta de un auditorio y en otros casos, se han dejado de realizar actividades, como las dirigidas al público infantil, ya que no existe una sala apropiada para esta población.

Sumado a esto, la Biblioteca no cuenta con recursos tecnológicos suficientes tanto para realizar la búsqueda y recuperación de la información, como tampoco para el ingreso de datos en los procesos técnicos. Son inexistentes equipos para el acceso a Internet, a bases de datos bibliográficas y a catálogos en línea, además faltan televisores, DVD, proyectores, video beam, reproductores de CD. De igual forma son carentes los recursos de información para la población discapacitada, como reproductores de lectura en voz alta y software para invidentes, entre otros.

En cuanto a la colección, cabe afirmar que aunque esta ha aumentado en cantidad, se encuentra desactualizada y además, la totalidad de registros no son suficientes para satisfacer la demanda de usuarios que diariamente consulta en la Biblioteca,

¹ MELO, Jorge Orlando. Las bibliotecas públicas colombianas: ideales, realidades y desafíos. [En línea]. URL: <http://www.lablaa.org/blaavirtual/bibliotecologia/bibliotecas/publicas.htm>. (Consulta: agosto 11 de 2006).

² BIBLIOTECA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE CORDOBA DAVID MARTINEZ. Plan de Desarrollo. [En línea]. URL: http://culturadecordoba.tripod.com/biblioteca/biblioteca_plandesarrollo.html.> (Consulta junio 26 de 2004). P. 1

* Los problemas que se plantean han sido observados en varias visitas a la Biblioteca, además se han confirmado según información brindada por el Coordinador de la entidad.

especialmente en áreas como medicina, enfermería derecho y economía. Por otra parte, son muy escasas las publicaciones periódicas y los materiales audiovisuales.

La falta de programas y servicios también es notoria. Aunque existen algunos de ellos, como el de referencia, que logra medianamente satisfacer las necesidades de una parte de la población, faltan otros que permitan la integración de la Biblioteca con la comunidad y su acceso a actividades de tipo académico, culturales y de lectura, como por ejemplo, la formación de usuarios, el acceso a Internet, el catálogo en línea, las salas de lectura para grupos, entre otros.

Adicionalmente, tampoco existen programas ni servicios para las comunidades que por condiciones económicas, sociales, culturales o geográficas, están en dificultad para llegar a las instalaciones de la biblioteca, como es el caso de los presos, los ancianos, los enfermos y las comunidades marginadas geográficamente.

Por último y no menos importante es la deficiencia de talento humano, solo existen diez funcionarios para atender a la demanda de usuarios diarios, de los cuales solo uno, el coordinador de la Biblioteca, tiene estudios profesionales, pero como Administrador de Empresas, el cual junto con el resto del personal, asisten a capacitaciones en relación con el manejo de la biblioteca, pero ninguno es especializado en el ramo.

El Plan Estratégico 2007 - 2010 para la Biblioteca Pública Departamental “David Martínez”, pretende brindar sugerencias con el fin de establecer cambios en la infraestructura y funcionamiento de la Biblioteca. Estos cambios se proyectarían en la ampliación y adecuación del edificio para las salas de lectura, infantil, videoteca y fonoteca, Internet y cultural para la prestación de un mejor servicio.

En este sentido, cabe preguntarse:

El Plan de Desarrollo Institucional que la Biblioteca Departamental David Martínez realizó en el año 2002, “permitió fortalecer y difundir la información y el conocimiento a todas las personas escolares y no escolares dentro del Departamento y custodiar el rescate de la identidad cultural, estimular la vida asociativa, la atención a necesidades grupales y la solución de problemas colectivos de la comunidad”³?

Las instalaciones de la Biblioteca tienen suficiente espacio y están acondicionadas para permitir el desarrollo de las actividades que se realizan en una biblioteca?

Son suficientes y apropiados los recursos con que cuenta la Biblioteca Pública David Martínez, para prestar un adecuado servicio?

³ Ibid. P. 1

Se hace necesaria la implementación de servicios y programas que garanticen el libre acceso de la comunidad a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento?

¿Cuáles son las estrategias que le permitirían a la Biblioteca Pública Departamental de Córdoba “David Martínez”, establecer cambios en la infraestructura y funcionamiento de la Biblioteca, con el fin de lograr el desarrollo del centro de información?

1.2 JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a las propiedades de las bibliotecas públicas, estas presentan características relacionadas con la adecuación de espacios y ambientes cómodos y apropiados, con el desarrollo de programas acordes con todos los segmentos de la población, el diseño de servicios orientados a la satisfacción de necesidades e intereses de sus habitantes y el desarrollo de una infraestructura que permita el acceso a la información a través de la tecnología.

En este sentido es primordial el diseño de lineamientos que permitan el desarrollo de la Biblioteca Pública Departamental David Martínez, para que esta sea vista como una institución sociocultural que acerque los recursos propios de una biblioteca pública a todos los habitantes de la región, que no tenga limitantes de espacio ni de tiempo para que pueda ofrecer sus servicios en cualquier momento y lugar, en igualdad de condiciones a los diferentes tipos de usuarios existentes en la población.

Este Plan es importante porque, si bien en el año 2002 se presentó un Plan de Desarrollo para la Biblioteca David Martínez, no fue suficiente lo que se pudo mejorar en materia de adecuación de espacios, programas y servicios, equipos, colección y personal. Las falencias siguen siendo notorias si se tiene en cuenta que esta Biblioteca es la principal unidad de información pública del departamento.

En tal sentido, con esta propuesta se pueden reducir factores de analfabetismo y marginalidad, aumentar el acceso a la información y hacer a la comunidad participativa de la democracia y de la biblioteca en general, logrando así mejorar las condiciones de vida de los habitantes de Córdoba

1.2.1. Justificación Teórica

Este Plan pretende establecer las pautas necesarias, para que en la Biblioteca Pública Departamental “David Martínez” se puedan gestionar mejoras acordes con las directrices y pautas establecidas por las autoridades internacionales, en relación con las bibliotecas públicas, con el fin de que la comunidad cordobesa logre un acceso a la información, la cultura, la lectura y el entretenimiento, mediante unos adecuados y suficientes recursos de infraestructura, tecnológicos, bibliográficos, y de programas y servicios. Esto permitiría el desarrollo de la biblioteca, del departamento y de la propia comunidad para la cual sirve.

1.2.2. Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos propuestos, se recopilará la información necesaria para la realización del diagnóstico con el fin de analizar las falencias detectadas en la observación. Se utilizará la bibliografía disponible respecto a las bibliotecas públicas, que se hayan producido tanto a nivel nacional como internacional, por organismos y personas facultados en este ámbito, para argumentar todos los procesos que se pretenden realizar, además de la información brindada por personas que laboran directamente con la Biblioteca David Martínez y otras bibliotecas, como la Biblioteca Nacional y las bibliotecas mayores de la Red de Bibliotecas Públicas de Bogotá, Biblored.

1.2.3. Justificación Práctica

Mediante este Plan se pretende brindar estrategias de mejoramiento para que la administración de la Biblioteca pueda gestionar mejoras en los aspectos principales que se deben tener en cuenta para la prestación de un buen servicio en una biblioteca pública, como son el edificio, los equipos, el mobiliario, el talento humano, la colección y los programas y servicios.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar y proponer un Plan Estratégico 2007 - 2010 que contribuya al desarrollo de la Biblioteca Pública Departamental de Córdoba David Martínez, en el que se brinden las estrategias mínimas necesarias para el mejoramiento de la infraestructura, el equipamiento tecnológico y físico y la dotación bibliográfica, así como la implementación de servicios y programas que impulsen y a la vez permitan el acceso a la información, la cultura y el conocimiento.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico que permita determinar cuál es el estado actual de la Biblioteca, mediante la identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.
- Definir a manera de propuesta, la Misión, la Visión y los valores de la Biblioteca "David Martínez".
- Definir estrategias a partir del análisis integral de los elementos de la matriz DOFA
- Establecer un plan estratégico y operativo con el fin de llevar a cabo las acciones propuestas.

1.4. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Tipo de Estudio Metodológico

Esta investigación es de tipo exploratorio - descriptivo, en la cual se examina un tema o problema poco estudiado y describe eventos o situaciones, especificando las cualidades de personas, grupos, comunidades u otro fenómenos que haya sido sometido a análisis⁴; en este caso es la Biblioteca “David Martínez”, en adelante BDM, en la cual se identifican y se describen aspectos que tienen que ver con la infraestructura, la colección, la tecnología y los servicios, e igualmente se identifican características de la población a investigar.

1.4.2. Fuentes y Técnicas de Recolección de Información

Fuentes primarias

Básicamente se han utilizado tres técnicas de recuperación de información:

- **La observación**; a través de ella se pudo conocer aspectos inherentes al comportamiento y las características de la situación de la Biblioteca en forma directa tal y como se presenta.

Para efectos de la investigación, la situación que se percató se encuentra plasmada en una ficha técnica (Ver anexo A), en la que se presentan datos concernientes con las condiciones físicas de la BDM, el estado de la colección y la infraestructura.

- **La entrevista**; aplicada al Coordinador de la BDM y a la Secretaria de Cultura Departamental, quienes por ser los principales conocedores de las circunstancias por las que atraviesa esta unidad de información, expresaron claramente aspectos positivos y negativos de la Biblioteca, sus planes para con ella y la causa de los inconvenientes presentados.

Igual que la anterior técnica, la entrevista también presenta una ficha (Ver anexo B), que relaciona las opiniones e inquietudes presentadas por los entrevistados.

⁴ MEDINA DELGADO, Carmen. Metodología de la Investigación para estudiantes de Contabilidad. {en línea} URL: http://www.ccc.uprh.edu/download/modulos/ADEM_MDLIPEDC.pdf. (consulta: agosto 11 de 2006).

- **La encuesta;** aplicada a funcionarios, usuarios y no usuarios de la BDM, quienes opinan al respecto de la situación que perciben de la Biblioteca y lo que esperan de ella.

Los cuestionarios aplicados a los tres segmentos fueron de tipo mixto, en donde se realizaron preguntas abiertas que permitieron que los participantes manifestaran explícitamente sus opiniones; y cerradas, en las cuales los encuestados tuvieron dos o más opciones de respuestas tanto personal como relacionadas con la Biblioteca. (Ver anexos C, D, E).

Antes de aplicar la encuesta se realizó una prueba piloto, para comprobar que las preguntas del cuestionario final no presentaran ambivalencia y que los encuestados pudieran resolverlo sin ninguna dificultad. Igualmente, esta prueba permitió realizar algunas correcciones en cuanto a redacción y claridad de las preguntas.

Fuentes secundarias

Para el desarrollo de esta investigación, se obtuvo información pertinente, adecuada y actualizada extraída de artículos consultados en Internet, libros y revistas las cuales se detallan en la bibliografía respectiva.

1.4.3. Variables de Investigación

Las variables identificadas en esta investigación, se representan en el siguiente cuadro:

VARIABLES	SUBVARIABLES
USUARIOS	Edad
	Sexo
	Estudios
	Domicilio
INFRAESTRUCTURA	Física
	Administrativa
	Tecnológica
COLECCION	Cantidad
	Actualidad
	Pertinencia
	Disponibilidad
PROGRAMAS Y SERVICIOS	Variedad
	Alcance
	Periodicidad
TALENTO HUMANO	Amabilidad
	Recursividad
	Disponibilidad

1.4.4. Población y muestra

Población

Metodológicamente hablando, la población comprometida en este estudio debió ser la del Departamento de Córdoba, sin embargo, para efectos de esta investigación y por factores de tiempo y costo, debido a que la población de los 28 municipios presenta características homogéneas, en lo respectivo a nivel educativo, modo y condiciones de vida e ingresos económicos, se tomó la población de la capital de Córdoba, Montería, que presenta según la última encuesta del DANE⁵, 210.297 habitantes en el casco urbano.

Muestra

Inicialmente se aplicó el cuestionario a los nueve funcionarios de la BDM, quienes constituyen el 100% de los empleados de la BDM.

Para el caso de los no usuarios, se escogió una muestra aleatoria; probabilística, en donde todos los habitantes de la población tuvieron la misma probabilidad de ser encuestados; y sin reemplazo, cada participante tuvo una sola posibilidad de ser encuestado.

En este sentido, para obtener el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta la población de la ciudad de Montería, se aplicó la siguiente fórmula⁶:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{Z^2 P Q + N E^2}$$

Donde:

N: es el valor correspondiente al total de la población (210.297 habitantes).

Z: es el valor correspondiente al nivel de confianza y se obtiene de las tablas de la distribución normal:

Para un nivel de confianza del 90% Z = 1.645

Para un nivel de confianza del 95% Z = 1.96

Para un nivel de confianza del 99% Z = 2.58

Varianza Poblacional corresponde a:

P = Probabilidad de que suceda el evento.

⁵ http://www.dane.gov.co/inf_est/censo_demografía.htm.

⁶ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. México: MC Graw Hill, 2001. p. 211

Q = Probabilidad de que no suceda el evento.

Cuando no se conoce estos valores se asume 0.5 para cada uno, puesto que corresponden a los valores que dan la máxima variabilidad en el producto de P por Q.

E = Margen estimado de error del muestreo. Puede ir de 1 a 10%

Entonces:

N:	210.297
z:	1.96
p:	0.5
q:	0.5
e:	0.09
z^2 :	3.8416
pxq:	0.25
0.1×2 :	0.0081
pr^2 :	1701.9604

Aplicando se obtiene:

$$n = \frac{210.297 \times (1.96)^2 \times (0.5)(0.5)}{(1.96)^2 \times (0.5)(0.5) + 210.297 (0.001)^2} = 119$$

Según el resultado de la fórmula se debieron aplicar 119 encuestas, pero para efectos de esta investigación, fue posible aplicarlas a 138 personas no usuarias de la BDM.

Para la muestra de los usuarios se aplicaron 200 encuestas, según el promedio de los asistentes diarios a la BDM.

1.4.5. Tratamiento de la Información

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de información que se utilizaron en la investigación, y recolectados los datos, se pudo determinar su respectivo tratamiento, que consistió en un análisis cuantitativo, es decir, transformar los hechos en mensajes o datos que puedan ser clasificados.

Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, la información se tabuló utilizando una tabla simple de Excel, de donde se obtuvieron los resultados que luego fueron interpretados. La representación de los datos se realizó en diagramas circulares, (Ver anexo F), con un modelo estadístico a prueba de porcentajes y en los que se graficaron los ítems de las preguntas cerradas.

1.4.6. Diagnóstico y Análisis de la Información

A partir de la recolección de los datos, mediante la observación, la aplicación de los correspondientes cuestionarios de encuesta a los tres segmentos escogidos, y la entrevista hecha a la Secretaria de Cultura Departamental, y teniendo en cuenta el marco teórico en el apartado de bibliotecas públicas, se pudo detectar que aunque la BDM tiene condiciones positivas, requiere de una optimización para un mejor funcionamiento y una mayor satisfacción de usuarios internos, externos y un acercamiento de los no usuarios a ella.

Los aspectos generales encontrados son identificados en la Matriz DOFA, y descritos y evaluados en el Momento Explicativo del Plan Estratégico sin embargo, se debe puntualizar lo siguiente:

- El principal problema detectado en los funcionarios es la falta de capacitación en el área de Bibliotecología. Ni siquiera el coordinador de la BDM es profesional en esta rama. Esto va ligado a que la mayoría de ellos tienen contrato o nombramiento gracias a recomendaciones políticas y no por sus capacidades intelectuales.
- La mayoría de usuarios que atiende la BDM está en edad escolar, lo que puede conllevar a que se confundan las funciones de Biblioteca Pública con Biblioteca Escolar. Esto ha facilitado también que no se estructuren programas y/o servicios para otra clase de población como adultos mayores, limitados físicos o población en situación de desventaja.
- Una de las fortalezas que se encontró en las encuestas es la satisfacción que sienten los usuarios y funcionarios por las instalaciones de la BDM, sin embargo faltan espacios para actividades diferentes a la lectura en sala.
- No existen hábitos de lectura en la población. Los usuarios que asisten a la BDM lo hacen la mayoría de las veces para realizar sus tareas académicas. Esto se debe a que la colección se compone principalmente de libros de texto, es desactualizada y no responde a los intereses generales de la población. Adicionalmente, la falta de una cultura lectora ha sido incentivo para que la población prefiera ver tv, ir de compras o simplemente salir a rumbar.
- La mayoría de la población no usuaria de la BDM prefiere consultar en Internet para realizar sus tareas académicas o investigativas, lo que indica que en la Biblioteca se debe implementar este servicio para atraer más usuarios.
- Otra de las falencias detectadas es el horario de atención al público y la falta de préstamo a domicilio, lo que ha impedido el aumento en los niveles de consulta.
- Lo que más sugieren los no usuarios para acercarse a la BDM, es que se implementen programas y servicios en donde se haga uso de las tecnologías de la información, esto permitiría además establecer el registro

de la colección en una base de datos bibliográfica y el préstamo sistematizado.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO HISTORICO

2.1.1. Historia del Departamento de Córdoba

Revisadas varias fuentes de información referentes a la historia del Departamento de Córdoba⁷, se utilizó la publicada por la Gobernación de Córdoba, por ser la más completa y clara y de la cual se resumió lo siguiente:

El territorio que hoy ocupa el departamento de Córdoba fue habitado por los zenúes, también llamados los Señores del Valle del Sol, una de las culturas precolombinas de mayor importancia en Colombia, que se caracterizaron como maestros de la orfebrería y la cerámica, cuyos productos constituyen verdaderas obras de arte.

La antigua cultura indígena Zenú tuvo un vasto imperio dividido en tres importantes zonas: Finzenú, que comprendía el valle del río Sinú y las áreas de Tolú, San Benito Abad y Ayapel, y era la sede religiosa del Imperio; Panzenú, entre el valle del río San Jorge y la parte baja del río Cauca, que producía los alimentos y las materias primas; y Zenúfana, la sede central de gobierno, que llegaba hasta el centro del actual departamento de Antioquia, y de donde procedían la mayoría de las riquezas auríferas.

Después de la fiebre del oro de los primeros visitantes de la Corona Española, cabe destacar la presencia del oficial Don Antonio de la Torre y Miranda, quien por disposición del gobernador de Cartagena, Juan de Torrezar Díaz Pimiento, inició en 1774 la fundación y refundación de las poblaciones situadas en la zona de influencia de los ríos Sinú y San Jorge. En sus expediciones, Antonio de la Torre y Miranda fomentó la cría de animales vacunos y domésticos, enseñó como preparar sementeras y cultivar algodón y maíz en forma técnica.

En 1775, en la segunda expedición, fueron fundados Chinú y Sahagún. En 1776, en la cuarta expedición, Momil, Lórica, San Bernardo del Viento, Ciénaga de Oro, San Antero y Chimá. En 1777, en la quinta expedición, Montería, San Carlos, San Pelayo y Purísima.

Sobre la historia de estas fundaciones, algunos autores afirman sobre la presencia de indígenas sinuanos en Cartagena para solicitar la fundación de la ciudad de Montería, como lo son las solicitudes enviadas por los caciques Ventura Molledo en 1759 y Sebastián Alequenete en 1772, a los entonces gobernadores de Cartagena, mariscal de campo don Diego Tabares y don Juan

⁷ GOBERNACION DE CORDOBA. Historia del departamento de Córdoba. [en línea]. URL <http://www.cordoba.gov.co>. (Consulta: febrero 14 de 2005).

de Torrezar Díaz Pimienta, respectivamente. Para la primera petición viajaron cinco indios, quienes permanecieron hasta 1761, y para la segunda se enviaron dos indios correos, portadores del documento.

Desde la llegada de los conquistadores hispanos, comenzó a darse el mestizaje de españoles, africanos e indígenas, conformando el típico hombre cordobés. Aún se conservan grupos puros de negros e indios, los primeros en Uré y la región costera, especialmente Puerto Escondido y Moñitos, y los segundos en el Alto Sinú - los Embera Katíos- y en el Resguardo de San Andrés de Sotavento -los descendientes de los zenúes.

3. MARCO TEORICO

3.1. LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica, (en adelante PE), es un proceso que se ha venido aplicando desde la década de los setenta en empresas que quieren conseguir sus objetivos y para asegurar su éxito en el futuro. Hoy día este proceso está adquiriendo mayor importancia debido a los constantes cambios en las organizaciones y a los recortes financieros a los que ellas se tienen que enfrentar.

La PE es la primera fase del proceso administrativo, que permite orientar las acciones que se llevarán a cabo en determinada actividad; lo cual involucra entre otros aspectos “la fijación y selección de diversas alternativas, la determinación de las normas y políticas que las orientarán, la secuencia de las operaciones y tareas a realizar, expresadas en términos de tiempo, recursos y medios necesarios para su puesta en marcha”⁸.

Por medio de la PE se puede conocer y comprender el entorno de una organización para así debilitar los aspectos negativos y superar los positivos a favor de la visión, la misión y los objetivos de la empresa, los cuales se establecen teniendo en cuenta sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Para Serna Gómez, la PE se define como “el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”⁹

Este proceso supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores clave de éxito, revisión, monitoría y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio.

La PE constituye un proceso de desarrollo que permite la toma de decisiones, que busca orientar y promover, de acuerdo con las condiciones de determinados momentos, las transformaciones que se desean. Al llevar a cabo un plan estratégico, se pretende determinar el propósito, los objetivos, la dirección y las prioridades de una empresa; proporcionar un marco de acción para el desarrollo de políticas y toma de decisiones; contribuir en la efectiva asignación del uso de recursos; y advertir temas críticos y riesgos, así como fortalezas y oportunidades.

La PE establece un conjunto de directrices y pautas generales de acción que las administraciones públicas diseñan en función de un programa y de unas

⁸ PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

⁹ SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: Planeación y Gestión, Teoría y Metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá: 3R, 2000. p. 17

prioridades a las que se les ha realizado una asignación de recursos y teniendo en cuenta sus principios y sus funciones.

Entre los principios de la PE están:

- Determinar los objetivos, lo que se quiere lograr.
- Elasticidad, que sea flexible ante las posibles modificaciones que se puedan presentar en el tiempo.
- Equilibrio, debe existir armonía y coherencia en el proceso.
- Sencillez, evitar las complicaciones.
- Uniformidad y continuidad.
- Utilización racional de los recursos, que no sobre pero que tampoco falte nada.

En cuanto a las funciones de la planeación se pueden determinar las siguientes:

- **Función organizativa**, define la estructura orgánico – administrativa de una entidad.
- **Función de racionalización**, determina el uso óptimo de los recursos disponibles para evitar el desperdicio o mal uso de estos.
- **Función de previsión**, prevé los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de los fines, objetivos y metas que la entidad se proponga.
- **Función de coordinación**, hace que los fines y objetivos institucionales se cumplan de manera interrelacionada o complementaria evitando gastos innecesarios de recursos y tiempo.

Para el caso de las Bibliotecas Públicas, a pesar de que la mayoría de sus servicios son gratuitos y no pueden contar con beneficios tangibles, este proceso no resulta difícil, aunque tengan que responder por impuestos, por su sostenimiento y a la vez tienen que prestar unos servicios de calidad, lo que involucra además, el pago de personal, el mantenimiento de la colección, de los equipos y de las instalaciones de la biblioteca, entre otras.

Para esto es necesario que la biblioteca disponga de unos recursos suficientes y estables, tanto para la inversión inicial como para el mantenimiento y actualización de sus recursos y además, para cualquier imprevisto que se pueda presentar.

A nivel de las bibliotecas, los beneficios de implementar un plan estratégico redundan en los siguientes aspectos:

- Mayor confianza en la biblioteca: los usuarios tendrán la seguridad de estar en una institución que les satisficará sus necesidades de información eficiente y efectivamente.
- Mejor prospecto financiero para la biblioteca: los recursos serán mejor aprovechados.

- Mejora la moral y motivación del personal: habrá sentido de pertenencia, los funcionarios se sentirán satisfechos de trabajar por su institución y de prestar un mejor servicio.
- Mejora las relaciones laborales y el espíritu de equipo: existirá una mejor cultura organizacional y trabajo de equipo.
- Mejora la satisfacción del cliente: el cliente estará complacido de los beneficios que la biblioteca le brinde y siempre acudirá a ella.
- Mejora las relaciones público/usuario: habrá mejor comunicación y confianza para solicitar información según las necesidades de los usuarios.
- Mayores servicios efectivos y relevantes: se podrá implementar nuevos servicios y programas de acuerdo a la tipología y a las necesidades de usuarios.
- Mejor imagen de la biblioteca y del personal: la biblioteca será vista como una institución de calidad, con buenos recursos y buenos servicios.

Según las pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas, “las bibliotecas públicas deben planificar y organizar el conjunto de su actividad de manera eficaz. Para ello es necesario establecer planes y políticas de desarrollo, así como definir parámetros e indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos, el rendimiento y el grado de satisfacción de los usuarios”¹⁰.

En una biblioteca pública los aspectos referentes a los servicios, la colección, el edificio y el personal, no pueden marchar por sí solos. Es necesario antes que todo definir un proceso de planificación que permita poner a funcionar conjuntamente cada uno de los recursos con que cuenta la biblioteca.

Existen varios autores* que exponen los pasos del proceso de la Planeación, sin embargo, para efectos de esta investigación se aplicará la metodología planteada por Alfonso Redondo Urina¹¹, por ser clara, completa y fácil de adaptar. Según este autor, dicho proceso se presenta en cuatro momentos a seguir:

- 1. Momento Explicativo:** es el momento en el cual se hace un diagnóstico y un análisis tanto de la empresa como del entorno. Este momento comprende:
 - **Análisis interno:** Implica un análisis de los recursos de que dispone o puede disponer la empresa para sus operaciones actuales o futuras, donde se realiza un cuadro de diagnóstico con sus componentes. Califica objetivamente fortalezas y debilidades.

¹⁰ MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE, COMUNIDADES AUTONOMAS Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas. [en línea] URL: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf (Consulta: agosto 9 de 2004). P. 7

* Humberto Serna Gómez, María Ramona Domínguez Sanjurjo, Roberto Pinto Villatoro, Charles McClure, entre otros.

¹¹ REDONDO URINA, Alfonso. Tecnología de la Planeación Estratégica. Barranquilla: Mejoras, 1999. 41 – 56 p.

- **Análisis externo:** Tiene que ver con el entorno de la empresa y determina los alcances y límites del sistemas económico, político, social y cultural de la empresa. Muestra las oportunidades y amenazas que presenta la empresa.
2. **Momento Normativo:** Decide lo que ha de trabajar: normas, valores y principios que darán fundamento a las operaciones e ideología de la empresa. Señala su rumbo y encuadra comportamientos de sus miembros dentro de parámetros definidos. Define la misión y la visión.
 3. **Momento Estratégico:** determina la manera cómo una empresa pasa de un momento a otro. Logra la misión basada en el DOFA, guía las actividades a emprender por los miembros de la empresa. Establece propósitos que aspira a alcanzar en cada una de las áreas funcionales de la empresa. Determina asignación de recursos y acciones de sus miembros para el logro de los objetivos.
 4. **Momento Táctico Operacional:** Permite poner en marcha el plan. Aquí se descomponen los objetivos en partes manejables, en períodos de corto plazo y cantidades menores. Se verifica periódicamente si las acciones llevadas a cabo conducen al logro de objetivos.

En la medida en que se estructuren todos los recursos con que cuenta la biblioteca pública, el beneficio será tanto para los usuarios, la comunidad, como para la propia unidad de información. Lo importante es que estos recursos se ajusten a las realidades concretas de la unidad de información, del entorno que la rodea y de los propios usuarios. Solo así se podrá llevar a cabo un exitoso proceso de Planeación.

3.2. BIBLIOTECAS PÚBLICAS

3.2.1. Definición y características

La bibliografía existente en relación con las Bibliotecas Públicas, (en adelante BP), aunque es diversa, apunta siempre a que es una institución que pone a disposición de una comunidad, la información requerida, de forma adecuada y sin distinciones de raza, edad, sexo, religión o nivel socioeconómico.

Una de las definiciones más tradicionales la hace el Manifiesto de la IFLA/UNESCO, cuando afirma que la Biblioteca Pública es “un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información”¹². Pero para prestar sus servicios, la Biblioteca Pública debe ser igualitaria con todas las personas, proporcionándoles información adecuada y orientación en cómo conseguirla. Esa es la razón de ser de una Biblioteca Pública.

En todo caso, las BP son organizaciones sin ánimo de lucro, que buscan el bienestar de la comunidad para la cual sirve, su desarrollo educativo, económico, cultural y social, haciendo que la información y conocimiento producidos en la sociedad y acumulados a través del tiempo, sean aprovechados por los individuos de una comunidad.

Otra definición más actual y completa es la que hace Majia Berndtson¹³, cuando afirma que una biblioteca consiste en la agrupación de diferentes elementos como son:

- Equipamientos: el edificio y el espacio.
- Colecciones: incluido el acceso a los documentos virtuales.
- Gestión de la información: los sistemas que componen la biblioteca; clasificación, catalogación, los sistemas de la biblioteca, estándares, etc.
- Servicio y comunicación: préstamos de libros y otros materiales, lectura en la biblioteca.
- Recuperación de la información, uso remoto de la biblioteca, etc.
- Usuarios: ¿quiénes son? ¿qué nivel educativo tienen? ¿cuáles son sus necesidades?
- Equipo de trabajo: nivel educativo, características personales y actitudes.

Finalmente, se puede afirmar que integrando todos los aspectos mencionados anteriormente, la biblioteca pública puede asegurar una oferta integral y afuente de información, formación, ocio y cultura; puede ser accesible a todos los ciudadanos, cualesquiera sean su condición o actividad; puede servir a toda la comunidad y no sólo a determinados grupos de ciudadanos; permite ejercer una labor determinante en la creación y fomento de los hábitos de lectura, en el

¹² UNESCO. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. [en línea] URL: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html. (Consulta: julio 26 de 2004). P. 4

¹³ BERNDTSON, Majia. Soñando el futuro. Algunas ideas funky acerca de la gestión de bibliotecas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2002. p. 24.

desarrollo de la creatividad personal y de la imaginación, y en la utilización del tiempo libre. Es y debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

3.2.2. Misión de la Biblioteca Pública

La Biblioteca Pública debe basarse en su misión fundamental. El Manifiesto de la UNESCO establece como misiones clave las siguientes¹⁴:

- Incentivar la lectura infantil.
- Apoyar la educación en todos sus niveles.
- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo y la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información.

Cualquier biblioteca pública debe estar fundamentada en estos preceptos, sin importar su tamaño o el tipo de población a la cual va dirigida. Siempre debe enfocarse a estimular, desarrollar y promover el acceso a la información, la cultura y el entretenimiento de todos los habitantes de la población en la que se encuentra.

3.2.3. Objetivos de la Biblioteca Pública

Para satisfacer las necesidades de su comunidad, la Biblioteca Pública debe establecer claramente sus objetivos. Conny Ang fundamenta que el objetivo principal que se plantea una Biblioteca Pública es “poner a disposición de un máximo de personas un máximo de conocimientos”¹⁵.

El propósito de toda Biblioteca Pública debe favorecer la educación propia de todas las personas de la comunidad, permitiéndoles de manera fácil cultivar sus intereses; ofrecer información que permita la solución de problemas de la vida cotidiana y de sus necesidades básicas; promover las expresiones culturales de la comunidad a través en todas sus formas; estimular positivamente el empleo del tiempo libre a nivel personal y de toda la comunidad.

¹⁴ UNESCO. Op. Cit. p. 1.

¹⁵ ANG, Conny. El Papel de las Bibliotecas en una Sociedad Mediática e introducción de los medios Electrónicos en las Bibliotecas Públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. p. 31.

En todo caso, la Biblioteca debe disponer de recursos suficientes y adecuados para proveer de información y conocimiento a todos los usuarios que necesiten solventar sus deficiencias tanto de información como básicas.

3.2.4. Funciones de la Biblioteca Pública

Para poder satisfacer las necesidades de la comunidad, la biblioteca debe tener en cuenta varias funciones como son:

- Recopilar y organizar información adecuada, oportuna, actualizada y pertinente
- Difundir la información para que los usuarios conozcan los recursos bibliográficos y las actividades se realiza.
- Incentivar y cultivar programas y actividades para la comunidad.
- Facilitar servicios, en lo posible utilizando todos los recursos con el fin de satisfacer eficazmente las necesidades de los usuarios.

Para que esto se cumpla, las Directrices IFLA/UNESCO¹⁶ para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas, recomiendan que se deben tener en cuenta algunos elementos importantes como por ejemplo:

- Identificar a los posibles usuarios.
- Analizar las necesidades de los usuarios.
- Crear servicios para grupos y personas.
- Elaborar políticas de atención al cliente.
- Promover la educación de los usuarios.
- Cooperar y compartir los recursos.
- Crear redes electrónicas, garantizar el acceso a los servicios y proporcionar edificios

3.2.5. Servicios básicos de la Biblioteca Pública

Los servicios de las bibliotecas públicas deben satisfacer las necesidades de información de personas de todas las edades; personas con necesidades especiales, por ejemplo de cultura y costumbres diferentes, discapacitados visuales, sordos o minusválidos; presos, enfermos o que vivan en lugares de difícil acceso; así como también las entidades públicas y privadas que se relacionan de cierta forma con la biblioteca.

¹⁶ IFLA/UNESCO. Op. Cit. p. 5

Para que los usuarios puedan acceder a los servicios, la biblioteca debe estar ubicada en un lugar central, cerca a instituciones educativas, culturales y recreativas, cerca de redes de transporte y en un lugar visible.

Entre otros, los siguientes son algunos de los servicios que se prestan en las bibliotecas públicas son:

- **Servicio de préstamo:** permite el acceso a la información que de manera individual o colectiva se tenga acceso a los fondos en cualquier soporte en las instalaciones de la biblioteca o a domicilio.
- **Servicio de información general:** pone a disposición de los usuarios información en relación con datos básicos de la biblioteca, su horario, servicios, programas, actividades, disponibilidad de la bibliografía, la forma de cómo los usuarios pueden recuperar la información, entre otras
- **Servicio de información local:** acerca al ciudadano la información que se genera en su entorno más inmediato, permitiendo la toma de decisiones, el fomento de la vida política, la mejora del comercio y la industria local, apoyando la ocupación, el acercamiento de las nuevas tecnologías a sectores de la población y ofreciendo a los ciudadanos plataformas educativas.¹⁷
- **Servicio de formación a usuarios:** instruye en la forma de cómo se deben aprovechar al máximo los recursos de la biblioteca. Sensibiliza y enseña sobre las estrategia para una buena recuperación de información y que el usuario pueda seleccionar la que mas se acomode a sus necesidades.
- **Servicios para usuarios con necesidades especiales:** la biblioteca debe tener presente a esas personas que por cualquier motivo no pueden acceder a la ella, para lo cual deben existir actividades de lectura para personas discapacitadas, actividades y recursos para personas que se encuentren reclusos en centros especiales (hospitales, ancianatos o cárceles), o en los propios hogares y que no se puedan movilizar; así mismo la biblioteca debe contar con equipos especiales para limitados físicos.
- **Bibliobuses:** son otra de las formas por medio de las cuales la biblioteca pone a disposición sus servicios a una comunidad en situación de desventaja, en este caso geográfica. El bibliobús lleva los servicios de la biblioteca a los habitantes aislados o con pocos recursos, o en áreas donde sea oportuno dar a conocer los servicios de la biblioteca.

¹⁷ OMELLA I CLAPAROLS, Ester. Biblioteca Pública y Servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. En Anales de Documentación, No. 6 2003. p. 205. (en línea) URL: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf> . (consulta: agosto 9 de 2004). P. 4

- **Internet:** Es otra forma de acceder a la información bibliográfica y general de la biblioteca. Si la biblioteca tiene página Web, los usuarios pueden consultar catálogos, obtener información general de la biblioteca., conocer la colección, las actividades que se realicen, etc. Pero para que el servicio esté disponible, se deben tener a disposición equipos, infraestructura, programas y personal con conocimientos básicos. Esto teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, los recursos de la biblioteca, el espacio y el presupuesto¹⁸.

3.2.6 La Colección

El desarrollo de la colección es imprescindible para ofrecer los servicios de una biblioteca. Thomson señala que “en las prioridades de la biblioteca las colecciones están antes que el personal, los servicios y las instalaciones, pues cualquier deficiencia puede subsanarse con el tiempo, salvo no adquirir los documentos cuando están disponibles”¹⁹

En este sentido, la biblioteca pública debe tener disponibilidad de recursos de información en diversos y suficientes formatos en todas las áreas del conocimiento, tanto que satisfagan las necesidades de educación, como de entretenimiento y de formación, sin distinción alguna, para lo cual es preciso que la unidad de información conozca las necesidades de información, los intereses y el entorno en el que se encuentra involucrada.

La Fundación Biblioteca Nacional de Brasil propone tener presente algunos instrumentos auxiliares para la selección²⁰:

- Sugerencias de lectores, profesores y especialistas.
- Visitas a librerías para conocer las novedades y lanzamientos de editoriales.
- Consulta a catálogos de editoriales y distribuidoras.
- Lectura de lanzamientos literarios de periódicos y revistas.
- Análisis de estadísticas de préstamos en otras bibliotecas públicas.

El proceso de adquisición se puede realizar por medio de compra, canje o donación. En todos los casos debe existir una Sociedad de Amigos de la Biblioteca, o algún departamento que coordine la adquisición de material bibliográfico y que se realice el proceso correspondiente.

¹⁸ MERLO VEGA, José Antonio. El Servicio de Internet en la Biblioteca Pública. Artículo publicado en *Boletín de la AABADOM*, enero-junio 2003, n. 1-2, p. 53-55. (en línea) URL: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/oviedo.htm>. (consulta: agosto 9 de 2004). P. 3

¹⁹ THOMSON. Citado por TARDON, Eugenio. Gestión y Evaluación de Colecciones: Selección y Adquisición. {en línea} URL: <http://www.ucm.es/BUCEM/pruebas/apuntes/bu05.pdf> . (Consulta: junio 26 de 2004). P. 5

²⁰ FUNDACAO BIBLIOTECA NACIONAL. A Biblioteca Pública: Administracao, organizacao, servicos. Rio de Janeiro: Ministerio da Cultura, 1999. p. 25.

Una biblioteca pública debe tener materiales básicos que interesen a la comunidad. Son necesarios:

- Libros informativos, que sirven de consulta y desarrollo de trabajos de profesores, estudiantes e investigadores.
- Libros de referencia, como diccionarios y enciclopedias tanto de lengua nacional como de lengua extranjera, atlas, bibliografías, biografías, guías turísticas, almanaques, anuarios, códigos, leyes, etc.
- Libros recreativos, de carácter cultural y de entretenimiento para personas de todas las edades, como son los de literatura nacional e internacional y de todos los géneros.
- Material de información local,
- Libros y otros materiales relacionados con temas de actualidad.
- Material especial, como revistas, periódicos, folletos, mapas, filmes, fotografías, diapositivas, DVD's, CD's, cassettes, entre otros, de igual forma material para los limitados visuales, tal como son libros en formato braille y macrotipo y CD's con grabaciones documentales, literarias, musicales y de diversas áreas según sus intereses.

3.2.7 Las instalaciones de la biblioteca pública

Si bien es cierto que para que los usuarios accedan a la información, el mejor medio son los servicios y programas que debe tener una biblioteca, estos no se pueden ofrecer si las instalaciones de la biblioteca no son adecuadas. El edificio de la biblioteca debe tener ciertas características que permitan que sus usuarios se sientan a gusto y sientan deseos de regresar, no por obligación sino por placer.

Teniendo en cuenta la definición arquitectónica, se puede afirmar que una biblioteca es un edificio que contiene libros y diferentes soportes de información, mesas y sillas, y diferentes espacios a donde ir, ya sea por deber o por placer.

El arquitecto Harry Faulkner-Brown²¹ establece las condiciones que debe asumir todo edificio bibliotecario: debe ser **flexible**, que permita adaptarse a nuevas necesidades; **compacto**, que facilite la circulación tanto de los usuarios como del personal y de los libros; **accesible**, que no tenga dificultades para ingresar desde la calle, de igual forma, que permita el acceso de minusválidos, niños, invidentes y personas de la tercera edad; **extensible y variado** en su oferta de espacios, que pueda crecer interior y exteriormente; **organizado**, que los usuarios se puedan acercar a los libros; **confortable**, que sea cómoda tanto

²¹ FAULKNER-BROWN, Harry. Citado por: CORDOBA, José A. En: El Edificio, aspectos clave en el diseño de una biblioteca. (en línea) URL: <http://absysnet.com/tema/tema16.html>. (consulta: julio 23 de 2004). P. 6

en sus instalaciones como en el mobiliario, con temperatura agradable, ventilación, luz suficiente, etc; **seguro**, que impida tanto desastres naturales como el vandalismo humano; **constante**, que sus condiciones físicas no se alteren; y **económico**, que se utilicen el mínimo de recursos y personal.

3.2.8. Talento Humano

El personal de la biblioteca es parte esencial para el correcto y eficaz funcionamiento de cualquier organización. El bibliotecario es un mediador que utiliza los recursos disponibles en la biblioteca para satisfacer los requerimientos de los usuarios. Para ello es indispensable que tenga formación permanente en el área bibliotecológica para que pueda ofrecer servicios adecuados.

Todos los funcionarios de una biblioteca deben tener cualidades y habilidades que le permitan desempeñar sus funciones con eficiencia y efectividad. Entre otras, deben tener habilidad para comunicarse, conocimiento de los recursos y cómo acceder a ellos, capacidad para comprender las necesidades de los usuarios, respeto a los principios del servicio público, habilidades para identificar los cambios y para organizar de manera flexible la gestión del servicio, aptitud para el trabajo en equipo, amplia formación cultural, disposición para adaptar las funciones y los métodos de trabajo a las nuevas situaciones que se produzcan, imaginación, visión de futuro y disposición favorable a nuevas ideas y prácticas²².

Aunque el personal bibliotecario es parte primordial, no es suficiente para suplir las necesidades de la biblioteca; se requieren además de la asistencia de otros colaboradores, ya sean profesionales, técnicos o auxiliares. En este caso, también hay que tener en cuenta el personal administrativo, el personal de vigilancia, de aseo, de mantenimiento, de sistemas, de difusión, de reprografía, conductores, entre otros. Esto también va ligado al presupuesto, el tamaño y los requerimientos de la biblioteca.

3.2.9. La Biblioteca Pública y el uso de las Tecnologías de Información

La información se ha constituido en materia prima para la toma de decisiones de los individuos y de una comunidad, en cualquier momento de la vida; sirve de control de los procesos sociales, económicos y políticos de una población y ha servido para el desarrollo de la investigación en todos los campos y como factor indispensable para el desarrollo cultural.

La forma como se adquiera, se organice y se presente a sus usuarios en una comunidad, influirá en el cambio de la imagen tradicional que se tiene de la

²² MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE, COMUNIDADES AUTONOMAS Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas. Op. Cit.

biblioteca pública, tildada de ser una institución que limita su labor a reunir y conservar libros y otros materiales informativos y ofrecerlos según las necesidades y gustos de sus usuarios.

La Sociedad de la Información está sufriendo una introducción constante de nuevas tecnologías, lo que permite un acceso fácil y cómodo a la información y a la cultura. Actualmente la sociedad se ve involucrada en una nueva era que proporciona grandes oportunidades y retos tanto para los usuarios de la información, como para las mismas bibliotecas. En esta nueva era de la Información, las bibliotecas deben incorporar las tecnologías de la información y comunicación y tienen que ser capaces de ofrecer los servicios que la sociedad actual necesita y espera. “Las Tecnologías de la Información son herramientas que permiten el desarrollo de una nueva economía, la construcción de un Estado más moderno y eficiente, la universalización del acceso a la información, y la adquisición y utilización eficaz del conocimiento, todos estos elementos fundamentales para el desarrollo de la sociedad moderna”²³.

Las bibliotecas deben tener en cuenta, de acuerdo con sus recursos económicos, los últimos avances tecnológicos. Esto permite generar conocimiento, crecimiento e igualdad social, ofreciendo servicios diferenciados a diferentes tipos de usuarios, por ejemplo, el acceso a Internet, y a catálogos en línea desde cualquier lugar, el préstamo a domicilio e interbibliotecario, la cooperación con instituciones educativas, la reserva de materiales, la consulta tanto de información general como de la propia biblioteca, los servicios especiales para usuarios en situación de desventaja (limitados físicos), así como también para minorías étnicas.

En este sentido la biblioteca pública debe actuar, impidiendo que se separe la brecha que existe entre los que tienen posibilidades económicas de tener un fácil acceso a la información y los que sus recursos no les permite tener en sus hogares la infraestructura necesaria para conectarse a la Red.

²³ MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Documento CONPES 3072. [en línea]. <http://www.agenda.gov.co/documents/files/CONPES%203072.pdf>. (consulta: mayo 4 de 2005).

4. PLAN ESTRATÉGICO 2007 – 2010 PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE CÓRDOBA DAVID MARTÍNEZ

A partir del análisis de la información recolectada en el diseño metodológico y teniendo en cuenta el planteamiento propuesto por Redondo Urina, este apartado se presenta en cuatro momentos a seguir:

4.1 MOMENTO EXPLICATIVO

Según se mencionó en el marco teórico, este momento permite identificar y evaluar las fortalezas y debilidades mediante un análisis interno y describir y cualificar las oportunidades y amenazas del entorno. Se describirán las circunstancias internas y externas de la BDM.

4.1.1. Análisis Interno

Este análisis permite identificar los elementos y recursos constitutivos de la entidad y la forma cómo hace sus operaciones.

Fase Descriptiva

- **Razón Social**

Biblioteca Pública Departamental David Martínez.

- **Naturaleza**

Biblioteca Pública del orden departamental.

- **Antecedentes²⁴**

La Biblioteca Departamental "DAVID MARTÍNEZ", nace como institución popular el 4 de Diciembre de 1.945, cuando por medio del acuerdo No. 20, del concejo de Montería se crea la Junta Directiva de la Biblioteca Popular de Montería, la cual estaba facultada para recibir y organizar la biblioteca, fundada para este fin por la Caja Colombiana de Ahorros (Agencia de Montería). La junta estaba conformada por tres miembros: El director de la Caja, el presidente del concejo municipal y otro designado por el Alcalde Mayor del Distrito.

²⁴ BIBLIOTECA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE CORDOBA DAVID MARTINEZ.. Op Cit.

El acuerdo también señaló el local de propiedad del municipio ubicado en la Av. 1 sobre la margen derecha del río Sinú para que funcionara la entidad, se creó el cargo de un bibliotecario, el cual su sueldo y el sostenimiento del local serían asumidos por la Caja Colombiana de Ahorros, y las partidas serían giradas por el director de la Caja, quien además ordenaba los trabajos y demás obras que se verificaran en beneficio de la institución.

La biblioteca recibió el nombre de Biblioteca "David Martínez", en honor al nombre de un meritorio educador y periodista de la región.

Para el año 1.951, mediante el decreto 1776 de agosto 28, todas las bibliotecas que estaban ubicadas en ciudades no capitales de departamento se denominarían seccionales, y como para ésta fecha todavía no había surgido la vida jurídica del Departamento de Córdoba, entonces la biblioteca "DAVID MARTINEZ", adquiere el estatus de biblioteca seccional. El mismo año se expide el decreto 2504 del 7 de Diciembre, mediante el cual las bibliotecas seccionales entre ellas la "DAVID MARTINEZ", pasarían a ser propiedad de la nación y su organización, administración y manejo estarían a cargo del departamento y archivos nacionales del Ministerio de Educación Nacional.

El 18 de Julio de 1953, surgió la vida jurídica del Departamento de Córdoba, y el gobierno departamental con sus limitados recursos puso al servicio de los estudiosos en forma precaria y muy modesta la Biblioteca y dentro del estrecho presupuesto dedico una pequeña suma para adquisición de libros y revistas.

Mediante la ley 122 de 1963, se logró organizar la biblioteca como instituto oficial descentralizado y autónomo con patrimonio propio y personería jurídica, con el propósito de dotarla de mejores herramientas y mayor capacidad financiera para el desarrollo y cumplimiento de tareas culturales a escala regional. Bajo la misma ley la institución estaría dirigida y administrada por una junta directiva compuesta por el Gobernador, el presidente del tribunal superior del distrito, el presidente del colegio de abogados de Córdoba, el obispo de la Diócesis y por un delegado del concejo municipal; todos con sus respectivos suplentes.

El 15 de Diciembre de 1.989, la Junta Directiva de la biblioteca departamental en ejercicio de la facultad que le confiere la ley 122 de 1.963 crea los estatutos de la institución mediante el acuerdo No. 001.

- **Plan de Desarrollo 2002 de la BDM²⁵**

El Plan de Desarrollo de la BDM, presentado en el año 2002, tuvo como meta gestionar recursos ante la administración departamental, con el fin de elaborar y ejecutar los siguientes programas, de los cuales se gestionaron algunos:

²⁵ Ibid.

⇒ **Mejoramiento y acondicionamiento de la infraestructura física de la Biblioteca**

Para lograr este programa se propuso realizar las siguientes actividades:

Compra de nuevos libros y reemplazo de los depreciados.

Compra de nuevas estanterías.

Compra de computadores, para sistematizar los catálogos, archivos y actividades que se desarrollaran dentro y fuera de la biblioteca.

1. Mejorar y acondicionar la sala de lectura, mediante remodelación, ampliación y pintura de las paredes, pisos y techo de la institución.
2. Creación de una sala infantil.
3. Construcción de una batería de baños públicos.
4. Adecuación de una sala de conferencias y eventos culturales.
5. Compra de medios audiovisuales.
6. Compra de dispensadores de agua potable.

⇒ **Recuperar, divulgar y afirmar la identidad cultural de la comunidad.**

Era necesario implementar las siguientes tareas:

1. Encuentros y foros.
2. Momentos literarios.
3. Actividades lúdicas
4. Exposiciones culturales
5. Conformación de un comité interinstitucional.

⇒ **Mejoramiento de los procesos de manejo de información y proceso educativo.**

Para lograr estos objetivos la biblioteca realizaría las siguientes actividades:

1. Consolidar y apoyar la red de bibliotecas públicas.
2. Capacitación de los funcionarios de la institución.
3. Sistematización del Procesamiento técnico de libros, revistas y folletos.
4. Implementación del servicio de la Internet.
5. Formación de usuarios.
6. Implementación del servicio de préstamo interno y externo.
7. Cooperación interbibliotecarios.

⇒ **Atraer la población no escolar hacia la biblioteca.**

La institución desarrollaría las siguientes actividades para lograr los objetivos deseados:

1. Realización de cursos y talleres.
2. Programas de extensión.

⇒ **Promocionar la infraestructura y los servicios existentes a toda la población.**

Estas actividades se llevarían a cabo a través de los siguientes proyectos:

1. Servicio de alerta.
2. Promoción de mejores alternativas de conseguir información.
3. Promoción de la Biblioteca.
4. Elaboración y distribución de bibliografías, directorios, guías y folletos, sobre los recursos con que cuenta la biblioteca y la comunidad.

Los proyectos gestionados fueron los siguientes:

- ⇒ Compra de nuevos libros y reemplazo de los depreciados.
- ⇒ Compra de nuevas estanterías y mobiliario.
- ⇒ Mejoramiento de la sala de lectura.
- ⇒ Realización de encuentros y foros.
- ⇒ Exposiciones culturales.
- ⇒ Consolidación de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.

● **Asociación Mercado – Servicios**

La BDM atiende en promedio 200²⁶ usuarios diariamente, de los cuales su mayoría son niños y jóvenes estudiantes de primaria y bachillerato. Sin embargo, a ella acuden otras clases de usuarios como universitarios, amas de casa, desempleadas, pensionadas e investigadores en menor escala.

Por su ubicación, la Biblioteca atiende, aunque en su mayoría a usuarios de Montería, también a usuarios residentes en otras poblaciones cercanas, ya sea para consultar o para asistir a eventos culturales.

Los productos en este caso, son los servicios y los programas que tiene la Biblioteca. Básicamente los servicios que ofrece la BDM son los de referencia, lectura en sala y exposiciones culturales, en forma esporádica. La institución no tiene definidas de manera clara políticas de ejecución de programas. Eventualmente se realizan actividades fuera del edificio que tienen que ver con

²⁶ Según el coordinador de la BDM, José Luis Palma

eventos deportivos o programas a usuarios en situación de desventaja como presos, ancianos o enfermos y programas culturales.

- **Estructura Administrativa**

La BDM presenta falencias en la parte administrativa debido a que no existe una estructura definida, no está diseñado un organigrama, las funciones están establecidas solo para el Coordinador ya que los demás funcionarios y contratistas cumplen el papel de referencistas, no hay manual de procesos, ni de funciones, no están definidas la misión, la visión institucional, ni los objetivos estratégicos.

Cabe resaltar que el trabajo que se realiza en la BDM es coordinado por un administrador de empresas, quien de acuerdo a los recursos existentes, administra, controla y ejecuta actividades apoyado tanto por la Secretaría de Cultura Departamental como por los empleados y contratistas de la Biblioteca.

- **Recursos económicos**

El Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas para el año 2005, según Decreto de la Secretaría de Hacienda Departamental No. 001385 de 2004 contó con un presupuesto asignado de \$91.964.433, distribuidos entre la Red Departamental de Bibliotecas Públicas, Municipales, Escolares y Comunitarias (\$50.000.000) y la Biblioteca Departamental David Martínez (\$41.964.433)²⁷.

La Biblioteca debe establecer alianzas con diferentes bibliotecas a nivel local y nacional, con instituciones de tipo cultural, y con empresas privadas con el fin de aprovechar y adquirir recursos tangibles e intangibles y así implementar servicios y programas bibliotecarios que beneficien a la comunidad.

- **Talento Humano**

El personal de la BDM está integrado por empleados con distintos niveles de educación, dirigido por el Coordinador de la Biblioteca quien es Administrador de Empresas y quien además es el único profesional en la Unidad de Información. Los otros empleados han recibido capacitación bibliotecológica para desempeñar sus funciones y prestar un adecuado servicio. Sin embargo, no tienen un perfil ni funciones definidas, casi todos sirven de referencistas en un momento dado. (Ver anexo F). Esto no garantiza que se desarrollen las funciones bibliotecarias y el logro de una mayor productividad en las actividades relacionadas con el quehacer de los servicios bibliotecarios.

La mayor parte de los funcionarios son mayores de 40 años, de sexo femenino y viven cerca a la Biblioteca.

En cuanto al desempeño laboral, todos se encuentran satisfechos con su cargo, la mayoría tiene contrato a término fijo, pero reconocen que su vinculación a la BDM se hizo por recomendación política. Reconocen además,

²⁷ Datos suministrados por la Secretaría de Hacienda Departamental.

que les falta conocimientos bibliotecológicos y que necesitan de recursos e incentivos para prestar un mejor servicio.

De acuerdo con la observación realizada, se pudo identificar que el compromiso, entrega y dedicación de los funcionarios de la BDM con los usuarios, es una de las fortalezas de esta unidad de información, sin embargo, debería por lo menos existir un profesional en el área de Bibliotecología, que pueda detectar las necesidades de la comunidad, y planificar, organizar, administrar y evaluar los servicios de la biblioteca, para responder adecuadamente a las solicitudes de información y generales de la comunidad.

- **Ubicación**

Una de las fortalezas con que cuenta la BDM es su ubicación en la zona céntrica de la ciudad de Montería, lo que ha permitido el acercamiento de los usuarios por su facilidad de acceso, transporte y vías principales cercanas, pero que se debería aprovechar mejor para incrementar el número de usuarios potenciales de la ciudad y Poblaciones cercanas a Montería.

- **Tecnología**

La BDM no tiene las herramientas tecnológicas de información y comunicación, necesarias para la adecuada prestación de los servicios de consulta en sala, préstamo a domicilio, solicitud de material, en donde el usuario podría hacer su búsqueda directamente en la Biblioteca o desde su domicilio a través de correo electrónico. Sólo cuenta con un computador y una impresora que son para uso exclusivo de las labores administrativas del coordinador, con conexión a Internet, aún cuando las Directrices de la IFLA recomiendan que para una población de más de 50.000 habitantes existan por lo menos 24 computadores para consulta de los usuarios²⁸.

Esto conlleva a que los usuarios prefieran realizar sus labores académicas en cafés Internet o en otras bibliotecas, disminuyendo el nivel promedio de usuarios que fácilmente podrían ir a consultar a la BDM, tal como lo demuestran los resultados de la encuesta para no usuarios, en donde el 28% de los participantes contestaron que prefieren realizar sus búsquedas en cafés Internet. (Ver anexo F2, pregunta 8).

Por otra parte la Biblioteca tampoco cuenta con recursos tecnológicos para discapacitados físicos como limitados visuales, sordos e inválidos.

- **Instalaciones**

El edificio donde funciona la BDM, actualmente presenta debilidades debido a que la cantidad y el tamaño de las salas existentes, no son las más adecuadas, pues cuenta tan solo con un área de 400m², repartidos en una sala de lectura, una sala de referencia, salón Córdoba, oficina del coordinador, baños y área de

²⁸ IFLA. Op. Cit. p. 112.

depósito, lo que está muy por debajo de las recomendaciones de la IFLA²⁹, las cuales sugieren que para la población que tiene la ciudad de Montería, se debe tener un área de 2.800 m².

La falta de espacio podría ser un aspecto que conllevaría a la no realización de actividades, a la no ejecución de programas y prestación de servicios necesarios para los diferentes tipos de usuarios, como niños, adultos mayores, limitados físicos, entre otros.

Uno de los aspectos que vale la pena resaltar en la BDM es el ambiente de estudio, puesto que sus condiciones son buenas y hay mucha tranquilidad y comodidad a pesar de estar la Biblioteca en un sector de mucho ruido y calor. La Biblioteca tiene dispuesto un aire acondicionado central para contrarrestar el calor que presenta la ciudad y para que así funcionarios y usuarios puedan realizar sus actividades cómodamente.

En cuanto al mobiliario, existen 15 mesas y 40 sillas, algunas de las cuales no están en buenas condiciones. Adicionalmente, 40 estantes que están en colección cerrada, lo que impide que los usuarios tengan acceso directo a los libros.



Fotografía No. 1: Fachada de la Biblioteca David Martínez

- **Colección**

Según datos suministrados por el coordinador de la BDM, esta actualmente cuenta con una colección bibliográfica de aproximadamente 30.000 títulos, en su mayoría libros de diferentes ramas del saber y para usuarios que necesitan estudiar, realizar tareas o investigaciones o simplemente para entretenerse. Sin embargo, hace falta actualizarla y acondicionarla físicamente, puesto que aproximadamente el 20% de los libros se encuentran en mal estado. Además, no existe colección en formato audiovisual, ni para invidentes.

Por otra parte, la colección no está sistematizada en ninguna base de datos y en su reemplazo, solo existe un listado de los libros que se encuentran en la BDM, publicado en su página Web.

²⁹ Ibid.. P.

Según la encuesta aplicada a los usuarios, se hace especial énfasis en que la colección no es la suficiente ni la más actualizada y los no usuarios aluden que este factor es una de las razones por las cuales no acuden a la BDM a consultar. Según las Directrices IFLA/UNESCO³⁰, y según el número de habitantes de Montería, la BDM debería tener alrededor de 100.000 libros, solo tiene aproximadamente 40.000 y no en las mejores condiciones.

Fase Evaluativa

Una vez descritos todos los aspectos concernientes al análisis interno, se prosigue a evaluar cada aspecto, los cuales se calificarán en la escala Alto – Medio – Bajo, dependiendo de su impacto.

En el siguiente cuadro se identifican las principales fortalezas y debilidades que se encontraron en la BDM.

³⁰ Ibid.

FORTALEZAS				DEBILIDADES			
	PRIORIDAD				PRIORIDAD		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Entrega, dedicación y compromiso de los funcionarios con los usuarios.	X			Ausencia de políticas para ejecutar servicios y programas acordes con las necesidades de la población del área de influencia.	X		
Alto índice de consulta por parte de los usuarios.		X		Horario limitado		X	
Participación en el presupuesto anual de la Secretaría de Hacienda.		X		Poca capacitación especializada en el área de Bibliotecología.		X	
Ubicación y comodidad de la Biblioteca.	X			Falta de estabilidad laboral de los funcionarios de la Biblioteca por causa de favores políticos.		X	
				Deficiencia en la infraestructura física y tecnológica (Internet, opac)	X		
				Ausencia de políticas para el desarrollo de las colecciones.		X	
				Colección desactualizada e insuficiente	X		
				Restricción presupuestal		X	
				Falta de una estructura administrativa y funcional que permita fortalecer la Biblioteca.	X		
				Falta de fortalecimiento de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas	X		

4.1.2. Análisis Externo

El análisis externo permite realizar un diagnóstico mediante la descripción de todas las variables externas que inciden en el comportamiento de la organización.

Fase Descriptiva

- **Variable geográfica**

La BDM se encuentra ubicada en la ciudad de Montería, capital del departamento de Córdoba, el cual está situado al noroeste de Colombia, a orillas del Mar Caribe, con una extensión de 23.980 kilómetros cuadrados. Limita por el norte con el mar Caribe y el departamento de Sucre; por el este con el mar Caribe y el departamento de Antioquia; por el oeste con los departamentos de Bolívar, Sucre y Antioquia; y por el sur con el departamento de Antioquia.

El departamento de Córdoba está localizado entre los 09° 26` 16" y 07° 22` 05" de latitud norte, y los 74° 47` 43" y 76° 30` 01" de longitud oeste. Su clima varía, con promedios desde los 28°C en la zona costera hasta los 18°C en las zonas altas de la cordillera occidental.

En este sentido, es preciso anotar que debido al clima de la ciudad ha sido dispuesto un aire acondicionado para adecuar la temperatura tanto de los usuarios internos como externos y garantizar la conservación de los libros. Se recomienda que lo ideal es tener una temperatura entre 16°C y 30°C, combinada con una humedad de 50% aproximadamente³¹.

- **Variable demográfica**

Según el Censo de 1993, proyectado a 2001, la población del Departamento está calculada en 1.337.610 habitantes y Montería cuenta con 210.297 habitantes en el casco urbano³².

- **Variable sociocultural**

La población cordobesa tiene arraigada su identidad y el rescate por los valores culturales, vive la tradición oral y en cada municipio del departamento se celebra alguna fiesta ya sea patronal o algún festival cultural.

³¹ MINISTERIO DE CULTURA DE COLOMBIA, BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA Y GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. Op. Cit. P. 28

³² DANE. Op. Cit.

En los últimos años se ha visto la necesidad de crear centros culturales, como el Centro de Convenciones en la ciudad de Montería, el Centro Cultural Raúl Gómez Jattin en Cereté y otros en varios municipios, así como también se han llevado a cabo actividades donde la comunidad cordobesa puede ocupar su tiempo en otras actividades con gran aceptación, como la presentación de obras teatrales, conciertos, exposiciones, entre otras.

Sin embargo los cordobeses no tienen la cultura del hábito de lectura. Para el presente estudio se pudo identificar en la encuesta realizada a usuarios y no usuarios de la BDM, que solo el 23% de la población lee por gusto.

- **Variable política/legal**

Este factor es una oportunidad que presenta la BDM, puesto que a nivel nacional existen políticas que permiten el fortalecimiento de las bibliotecas públicas del país.

El plan Nacional de Lectura y Bibliotecas contempló para el período 2003 – 2006 Beneficiar al 45% de la población colombiana con servicios bibliotecológicos y de salas de lectura; fortalecer y dotar, a través de la Red Nacional de Bibliotecas, a 500 bibliotecas públicas y privadas; y aumentar el promedio de lectura de los habitantes a 3.5 libros por año⁵².

- **Variable tecnológica**

La mayor parte de la población del departamento no tiene acceso a la red Internet de manera gratuita. Para realizar sus búsquedas, los habitantes del departamento deben pagar el servicio en cafés Internet.

A nivel nacional, el Ministerio de Comunicaciones por medio de sus programas Compartel y Agenda de Conectividad impulsa el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país⁵⁵.

- **Variable competitiva**

Este factor una oportunidad para la BDM, puesto que por su género es la única del departamento. A nivel local, existen otras bibliotecas como las escolares y universitarias, pero cada una dedicada a actividades diferentes.

La Biblioteca del Banco de la República presta sus servicios a todo tipo de usuarios que requieran información regional. Pero si se establecen alianzas y convenios de cooperación se puede aprovechar los recursos de ambas bibliotecas y así satisfacer las necesidades de información de la población.

⁵² COLOMBIA. MINISTERIO DE LA CULTURA. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas [en línea]. <<http://www.mincultura.gov.co/documentosGenerales/planNalBibliotecasIntro.htm>> [Consulta: 29 de enero de 2006]

⁵⁵ Ministerio de Comunicaciones. Op Cit. p. 1

Fase Evaluativa

Después de hacer una breve descripción de cada variable que pertenece al entorno que rodea la BDM, se procede a evaluar en términos de Oportunidades y Amenazas, en la escala Alto - Medio - Bajo según el impacto que tenga para la BDM

El siguiente cuadro es la representación de la Fase Evaluativa:

OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Existencia de políticas a nivel nacional para el fortalecimiento de las bibliotecas públicas del país.		X		Falta de hábitos de lectura en la comunidad.		X	
El buen prestigio de la Biblioteca por parte de la comunidad del departamento.		X		La preferencia de los usuarios por Internet para realizar sus actividades académicas.	X		
Ser la principal Biblioteca Pública del departamento.	X			La Ausencia de fortalecimiento de la Red Departamental de Bibliotecas.			X
Demanda potencial de usuarios de la Biblioteca.	X			La preferencia de estudiantes por otras bibliotecas.			X
Sentido de pertenencia de la comunidad cordobesa con su región		X					

4.1.3 Matriz DOFA

Una vez realizado el diagnóstico y el análisis tanto de la empresa como del entorno, se procede a realizar la matriz de portafolio DOFA. En esta fase se identifican los aspectos claves que se deben trabajar en el Plan Estratégico: las fortalezas que se deben mantener, las debilidades que se han de mejorar, las oportunidades que se deben aprovechar y las amenazas de las cuales la entidad se debe proteger.

El siguiente es el cuadro de la matriz DOFA para la BDM.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Existencia de políticas a nivel nacional para el fortalecimiento de las bibliotecas públicas del país.	1. Falta de hábitos de lectura en la comunidad.
2. El buen prestigio de la Biblioteca por parte de la comunidad del departamento.	2. La preferencia de los usuarios por Internet para realizar sus actividades académicas.

<p>3. Ser la principal Biblioteca Pública del departamento.</p> <p>4. Demanda potencial de usuarios de la Biblioteca.</p> <p>5. Sentido de pertenencia de la comunidad cordobesa con su región</p>	<p>4. La ausencia de fortalecimiento de la Red Departamental de Bibliotecas</p> <p>5. La preferencia de estudiantes por otras bibliotecas.</p>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1. Entrega, dedicación y compromiso de los funcionarios con los usuarios.</p> <p>2. Alto índice de consulta por parte de los usuarios.</p> <p>3. Participación en el presupuesto anual de la Secretaría de Hacienda.</p> <p>4. Ubicación y comodidad de la Biblioteca.</p>	<p>1. Ausencia de políticas para ejecutar servicios y programas.</p> <p>2. Horario limitado</p> <p>3. Poca capacitación especializada en el área de Bibliotecología.</p> <p>4. Falta de estabilidad laboral de los funcionarios de la Biblioteca por causa de favores políticos.</p> <p>5. Deficiencia en la infraestructura física y tecnológica (Internet, opac)</p> <p>6. Ausencia de políticas para el desarrollo de las colecciones.</p> <p>7. Restricción presupuestal</p> <p>8. Falta de una estructura administrativa y funcional que permita fortalecer la Biblioteca.</p> <p>9. Colección desactualizada e insuficiente</p> <p>10. Falta de fortalecimiento de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.</p>

4.2. MOMENTO NORMATIVO

En este Momento se formulan a manera de propuesta, valores y políticas que darán fundamento a las operaciones e ideología de la institución, lo que permitirá señalar su rumbo y encuadrar comportamientos de los miembros dentro de parámetros definidos; además, se propone la misión y la visión.

4.2.1. Misión

La Biblioteca Pública Departamental de Córdoba “David Martínez”, es un centro de desarrollo comunitario que ofrece un acceso libre y democrático a la información y garantiza una oferta de servicios y programas culturales, de información, formación y aprovechamiento del tiempo libre, acordes con las necesidades de la comunidad cordobesa.

4.2.2. Visión

La Biblioteca David Martínez será reconocida en 2010 como la principal institución cultural de Córdoba, por la calidad y variedad de los programas y servicios que ofrece y por sus acciones en cuanto al fomento de la lectura y la escritura dirigidas a toda la población del Departamento.

4.2.3. Valores

La Biblioteca David Martínez realizará todas sus actuaciones bajo los siguientes valores:

- ⇒ **Servicio:** Prestará sus servicios de manera cordial y atenta, según las necesidades de los usuarios y sin discriminación alguna.
- ⇒ **Calidad:** Brindará información de calidad. Propenderá por la satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de la Biblioteca.
- ⇒ **Trabajo en equipo:** Bajo la visión de un objetivo común, se trabajará participativamente con el apoyo de todas las personas e instituciones que hacen parte activa de la biblioteca.
- ⇒ **Responsabilidad:** Conciencia del papel fundamental que cumple la Biblioteca en cuanto al fortalecimiento de la democracia del país y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.
- ⇒ **Adaptación al cambio:** Todos los funcionarios de la Biblioteca proyectarán una actitud proactiva frente a los diversos cambios administrativos y tecnológicos que se generen por la modernización de la Biblioteca.

4.3 MOMENTO ESTRATÉGICO

Este momento establece los propósitos que se aspira a alcanzar en cada una de las áreas funcionales de la entidad. Determina asignación de recursos y acciones de sus miembros para el logro de los objetivos.

4.3.1 Estrategias Corporativas

En la BDM se desarrollarán tres estrategias básicas que son:

- Satisfacción del cliente.
- Fortalecimiento tecnológico.
- Sostenibilidad financiera

Asuntos Estratégicos

Con base en el análisis interno se deben tener como asuntos estratégicos los siguientes:

- Portafolio de programas y servicios.
- Modernización física y tecnológica.
- Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.
- Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.
- Implementación de un programa de desarrollo de colecciones.
- Gestión de recursos económicos.
- Estructuración de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.

Objetivos Corporativos

Responden a los asuntos estratégicos:

- Diseñar e implementar servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca.
- Incrementar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.
- Desarrollar un programa permanente de promoción de servicios y uso de la Biblioteca.
- Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Biblioteca.
- Capacitar permanentemente a los funcionarios en diferentes áreas que permitan desarrollar habilidades para la prestación de un mejor servicio.
- Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca.

- Desarrollar un plan de desarrollo de colecciones.
- Procurar el sostenimiento económico de la Biblioteca.
- Estructurar y fomentar la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.
- Posicionar la Biblioteca como institución fundamental para el desarrollo de las bibliotecas del Departamento.

4.3.2. Matriz de Estrategias Básicas

En esta fase se seleccionan los puntos clave a trabajar, teniendo en cuenta el análisis de la matriz DOFA.

El siguiente es el cuadro que muestra las estrategias a trabajar en la Biblioteca David Martínez:

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
FORTALEZAS	1. Promoción del uso de la Biblioteca como un lugar privilegiado para la lectura y la investigación. (F2-O2).	1. Formulación de una campaña de fomento a la lectura dirigido a los diferentes tipos de usuarios potenciales. (A1-F2). 2. Fortalecimiento de la Red de Bibliotecas Públicas del Departamento.
	ESTRATEGIAS DO	
DEBILIDADES	1. Diseño e implementación de un programa de capacitación en todos los funcionarios de la Biblioteca (O1-F1-D3). 2. Creación de un portafolio de servicios y programas para los diferentes tipos de usuarios potenciales (D1-A2-04). 3. Implementación de un programa de desarrollo de colecciones. (todos los formatos). (D6-D9-O1). 4. Sistematización la colección a través de la implementación de una base de datos bibliográfica.(D5-D6-O4). 5. Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca. (D8-O3-F3). 6. Implementación de nuevas TIC's para la administración y prestación del servicio. (D5-F2-A3). 7. Distribución del espacio actual en salas especializadas de acuerdo con el portafolio de servicios (D5-O4).	

4.4 MOMENTO TÁCTICO – OPERACIONAL

En este momento se pone en marcha todo lo planeado. Aquí los asuntos estratégicos se descomponen en partes manejables, en períodos de corto plazo y cantidades menores.

Estos son los proyectos estratégicos.

4.4.1 Proyectos estratégicos

Cada proyecto estratégico presenta un conjunto de tácticas que le permitirían llevarlos a cabo, estos son:

⇒ Creación de un portafolio de programas y servicios.

- Identificación permanentemente de los gustos y preferencias de los usuarios de la Biblioteca.
- Desarrollo de un plan de mercadeo y publicidad para promocionar los servicios de la biblioteca.
- Desarrollo de campañas de fomento a la lectura para los diferentes tipos de público (niños, jóvenes y adultos).
- Creación de programas de extensión que permitan llevar los servicios a usuarios que no puedan asistir a las instalaciones de la biblioteca (cárcel, hospitales, ancianatos, población rural)
- Configuración de una programación cultural atractiva para los usuarios potenciales (Cine-foros, actividades de rescate de la tradición oral, presentaciones artísticas en sus diferentes manifestaciones)
- Implementación de programas y servicios para personas con discapacidad física (Sordos, Ciegos, Inválidos)
- Desarrollo de actividades alrededor de la sala regional de Córdoba.
- Ampliación de los horarios de atención, inclusive sábados y domingos.
- Implementación del servicio de préstamo externo.

⇒ Modernización física y tecnológica.

- Adecuación de las salas de acuerdo con los tipos de usuarios, las colecciones y servicios que ofrezca la Biblioteca (Sala general, Sala Infantil, Sala de audiovisuales, Salón Córdoba, Circulación y préstamo, Internet)
- Adecuación de la infraestructura física de manera que se garanticen las condiciones ambientales apropiadas para la conservación del material.
- Evaluación y adquisición de una base de datos bibliográfica que permita la búsqueda y recuperación de información y el préstamo del material de la biblioteca.
- Adquisición de computadores equipados con software básico de oficina
- Adquisición de equipos para limitados visuales.
- Adquisición de los espacios de la Biblioteca, con el fin de que sean accesibles a limitados físicos.
- Adquisición de la estantería y el mobiliario adecuado para la disposición de los libros y atención a los usuarios.
- Rediseño y actualización permanentemente de la página web de la Biblioteca.

⇒ Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.

- Diseño del organigrama de la Biblioteca.

- Definición de los perfiles de los empleados, de acuerdo con el organigrama, los servicios y las actividades planteadas en el plan estratégico de la biblioteca.
- Descripción de las funciones de cada perfil.
- Descripción de los procesos que se llevan a cabo al interior de la Biblioteca.
- Distribución de los horarios del personal, con el fin de ampliar los horarios de servicio al público.
- Desarrollo de convenios con instituciones educativas para que los estudiantes realicen pasantías, prácticas o servicio social de apoyo a las actividades de la biblioteca.

⇒ **Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.**

- Identificación de las necesidades de capacitación de los funcionarios.
- Desarrollo de un programa de capacitación en Promoción de lectura, uso de nuevas tecnologías de Información y Comunicación, búsqueda y recuperación de información y otros temas que se identifiquen como prioritarios.

⇒ **Implementación de un programa de desarrollo de colecciones.**

- Establecimiento de una política de desarrollo de colecciones.
- Actualización de la colección.
- Registro del material bibliográfico en la base de datos.
- Adquisición de enciclopedias electrónicas.
- Adquisición de material audiovisual de las diferentes áreas.
- Adquisición de material bibliográfico específico para los diferentes perfiles de usuarios (niños, jóvenes, adultos, amas de casa, estudiantes, empleados, entre otros).
- Disposición de la colección bibliográfica en estantería abierta al público.

⇒ **Gestión de recursos económicos.**

- Consecución del aumento del presupuesto de la BDM, mediante presentación de propuestas a la Gobernación de Córdoba, al Ministerio de Cultura e instituciones de cooperación internacional.
- Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas departamentales.
- Creación del Comité de la BDM.
- Creación de la Asociación de amigos de la BDM.
- Fortalecimiento de los servicios que generan ingresos a la Biblioteca, como el de reprografía y afiliación a la Biblioteca.

⇒ **Estructuración de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.**

- Creación del Comité Directivo de la Red.
- Establecimiento de convenios de cooperación para la prestación de servicios interbibliotecarios.
- Establecimiento de alianzas con Bibliotecas, Universidades, Colegios y otras instituciones para la ejecución de programas, servicios y actividades.
- Creación de canales de comunicación permanentes entre los miembros de la Red.
- Gestionar apoyo con la Red Nacional de Bibliotecas Públicas para conseguir el fortalecimiento de la red a través de asesorías, pasantías y programas de capacitación para el departamento, en los temas de Promoción de Lectura y Bibliotecas Públicas.

En los siguientes cuadros se presenta el plan operativo para cada proyecto estratégico establecido. Cabe anotar que los mecanismos utilizados para calcular el tiempo de ejecución (ver cronogramas anexo G) y los costos, fueron:

- Análisis de expertos: Arley Soto, Gerente de Biblioteca. Luis Roberto Téllez, Jefe de Servicios al Público de la Biblioteca Luis Ángel Arango y Director de este trabajo.
- Tarifas de mercado: indagación a diferentes proveedores.
- Experiencias de proyectos anteriores como los realizados por la Biblioteca Luis Ángel Arango, la Biblioteca Nacional y Biblored.

Estrategia Corporativa:
Asunto Estratégico 1:
Objetivos estratégicos

Satisfacción del cliente
 Portafolio de programas y servicios

1. Crear servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca.
2. Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.

Responsable:

Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global:

Portafolio de programas y servicios

Tareas	Tiempo ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Formular un plan de fomento a la lectura para los diferentes tipos de público	3 meses	-Tener un plan de fomento a la lectura	Promotor de lectura (asesor externo)	\$ 1.500.000,00
Crear programas de extensión que permitan llevar los servicios a usuarios que no puedan asistir a las instalaciones de la biblioteca.	3 meses	-Plan anual de trabajo para la realización de programas de extensión	Promotor de lectura (asesor externo)	\$ 500.000,00
Configurar una programación cultural atractiva para los usuarios potenciales	2 meses	-Tener una programación anual de actividades.	Equipo de la Biblioteca	\$ 100.000,00
Implementar programas y servicios para personas con discapacidad física (Sordos, Ciegos, Inválidos)	2 meses	-Definir los servicios dirigidos a personas con discapacidad física	Equipo de la Biblioteca	\$ 200.000,00
Desarrollar actividades alrededor de la sala regional de Córdoba	2 meses	-Programar una actividad por mes alrededor de la colección regional	Equipo de la Biblioteca	\$ 100.000,00
Identificar permanentemente los gustos y preferencias de los usuarios de la Biblioteca.	2 meses	-Diseñar una encuesta para la recolección permanente de información y definir el procedimiento para aplicarla.	Equipo de la Biblioteca	\$ 200.000,00
Ampliar los horarios de atención, inclusive sábados y domingos.	6 meses	-Hacer una propuesta concertada con los empleados y la secretaría de cultura para la redistribución de horarios del personal	Director de la Biblioteca	-
Desarrollar un plan de mercadeo y publicidad para promocionar los servicios de la biblioteca.	4 meses	-Tener un plan de mercadeo para los servicios y programas de la Biblioteca	Director de la Biblioteca	\$ 500.000,00
Implementar el servicio de préstamo externo.	1 año	-Definir el procedimiento y reglamento para el servicio de préstamo.	Director de la Biblioteca	\$ 100.000,00
Total				\$ 3.200.000,00

Estrategia corporativa:
Asunto estratégico 2:
Objetivos estratégicos

Fortalecimiento tecnológico
 Modernización física y tecnológica

1. Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Biblioteca.
2. Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca

Responsable:

Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global:

Remodelación de la Biblioteca y actualización tecnológica.

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Realizar un documento donde se describan las necesidades de la Biblioteca en cuanto a infraestructura física	1 mes	Adecuación de salas de acuerdo con los tipos de usuarios, las colecciones y servicios que ofrezca la Biblioteca y accesibilidad de la misma para limitados físicos.	Director de la Biblioteca	-
Realizar el diseño arquitectónico con la nueva distribución de los espacios.	2 meses		Arquitecto asesor	\$ 5,000,000.00
Hacer las adecuaciones de infraestructura necesarias	6 meses		Arquitecto asesor	\$ 20,000,000.00
Adquisición de computadores equipados con software básico de oficina	2 meses	Tener una sala de Internet equipada con 10 computadores	Espacio adecuado para la sala de Internet. Ingeniero de Sistemas. Red de área local	\$ 30,000,000.00
Adquisición de equipos para limitados visuales, mediante convenio con el INCI	2 meses	Tener 2 equipos para uso de limitados visuales (Jaws, Victor Reader, Reading Edge)	Transporte	\$ 200,000.00
Adquisición y restauración de la estantería y el mobiliario para la disposición de los libros y atención a los usuarios.	6 meses	Tener el mobiliario y estantería suficiente y adecuada para las colecciones y los usuarios	Director de la Biblioteca	\$ 10,000,000.00
Rediseño y permanente actualización de la página web de la Biblioteca.	2 meses	Diseño de la nueva página y procedimiento para la actualización de la misma.	Ingeniero de Sistemas	\$ 1,500,000.00
Total				\$ 66,700,000.00

Estrategia corporativa:

Satisfacción del Cliente

Asunto estratégico 3:

Definición de la estructura orgánico – administrativa de la biblioteca.

Objetivo estratégico

Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca.

Responsable:

Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global:

Documento con la estructura organizacional de la Biblioteca.

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Diseño del organigrama de la biblioteca.	1 mes	Tener el organigrama, manual de funciones, procesos y perfiles aprobado por la Secretaría Departamental de Cultura	Director de la Biblioteca	-
Definición de los perfiles de los empleados, de acuerdo con el organigrama, los servicios y las actividades planteadas en el plan estratégico de la biblioteca.	2 meses		Director de la Biblioteca	-
Descripción de las funciones de cada perfil.	6 meses		Director de la Biblioteca	-
Descripción de los procesos que se llevan a cabo al interior de la Biblioteca.	2 meses		Director de la Biblioteca	-
Distribución de los horarios del personal, con el fin de ampliar los horarios de servicio al público.	2 meses	Contratación de dos personas que se encarguen de la Biblioteca los fines de semana	Director de la Biblioteca	-
Desarrollar convenios con instituciones educativas para que los estudiantes realicen pasantías, prácticas o servicio social de apoyo a las actividades de la biblioteca.	3 meses	Desarrollar dos convenios con instituciones educativas para apoyar la prestación del servicio y los programas de extensión.	Director de la Biblioteca	-

Total

\$ 0.00

Estrategia corporativa:

Satisfacción al cliente

Asunto estratégico 4:

Diseño e implementación de un programa de capacitación para los funcionarios.

Objetivo estratégico:

Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca

Responsable:

Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global:

Plan anual de capacitación

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Identificación de las necesidades de capacitación de los funcionarios.	1 mes	-Diseño y aplicación de una encuesta para la identificación de necesidades de capacitación y formulación del plan de capacitación	Bibliotecólogo Asesor	\$ 100,000.00
Desarrollar un programa de capacitación en Promoción de lectura, uso de nuevas tecnologías de Información y Comunicación, búsqueda y recuperación de información y otros temas que se identifiquen como prioritarios.	2 meses	Capacitar a todos los funcionarios y colaboradores externos.	Docentes en las áreas de: Promoción de lectura, Bibliotecología y Tecnología	\$ 2,000,000.00
Total				\$ 2,100,000.00

Estrategia corporativa:

Satisfacción al cliente

Asunto estratégico 5:

Implementación de un programa de desarrollo de colecciones

Objetivo estratégico:

1. Crear servicios y programas de calidad a los diferentes tipos de usuarios de la Biblioteca
2. Aumentar el número de usuarios que asisten y utilizan los servicios de la Biblioteca.

Responsable:

Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global: Sistematización y actualización de la colección de la Biblioteca

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Realizar un diagnóstico exhaustivo sobre la colección de la biblioteca y formular una política de desarrollo de colecciones	2 meses	Establecimiento de una política de desarrollo de colecciones, evaluación y selección de nuevo material	Bibliotecólogo Asesor	\$ 3,000,000.00
Actualización de la colección.	3 meses	Adquirir 500 nuevos títulos en diferentes formatos, de acuerdo con el material sugerido y para los diferentes tipos de usuarios.	Bibliotecólogo Asesor	\$ 30,000,000.00
Registro del material bibliográfico en la base de datos.	1 año	Sistematizar 10,000 títulos en la base de datos adquirida	Outsourcing	\$ 70,000,000.00

Total \$ 103,000,000.00

Estrategia corporativa: Sostenibilidad financiera
Asunto estratégico 6: Gestión de recursos económicos

Objetivos estratégicos:

1. Consolidar la estructura administrativa y funcional de la Biblioteca
Asegurar el sostenimiento de la BDM a mediano y largo plazo.
2. Contar con los recursos necesarios para implementar el portafolio de servicios y programas

Responsable: Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global: Total de recursos económicos gestionados.

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
--------	---------------------	-------	---------------------	-----------

Estrategia Corporativa: Satisfacción del cliente

Presentación de propuestas a la Gobernación de Córdoba, al Ministerio de Cultura e instituciones de cooperación internacional.	Permanente	Conseguir el apoyo de instituciones externas para realizar por lo menos un proyecto anual.	Director de la Biblioteca	-
Establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas departamentales.	3 años	Realizar por lo menos cinco alianzas estratégicas en tres años.	Director de la Biblioteca	-
Creación del Comité de la BDM.	6 meses	Creación del comité y definición de funciones.	Director de la Biblioteca	-
Creación de la Asociación de amigos de la BDM.	6 meses	Formalización de la Asociación de amigos de la BDM	Comité de la Biblioteca	\$ 3.000.000,00
Fortalecimiento de los servicios que generan ingresos a la Biblioteca, como el de reprografía y afiliación a la Biblioteca.	6 meses	Servicios de reprografía y afiliación fortalecidos	Director de la Biblioteca	\$10.000.000,00
Total				\$13.000.000,00

Asunto estratégico 7: Estructuración de la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.

Objetivos estratégicos

1. Estructurar y fomentar la Red Departamental de Bibliotecas Públicas.
2. Posicionar la Biblioteca como institución fundamental para el desarrollo de las bibliotecas públicas del departamento

Responsable Director de la Biblioteca

Indicador de éxito global Sistematización y actualización de la colección de la Biblioteca.

Tareas	Tiempo de ejecución	Metas	Recursos necesarios	Inversión
Creación del Comité Directivo de la Red.	6 meses	Comité creado con sus respectivas funciones	Director de la Biblioteca	-
Establecimiento de alianzas con Bibliotecas, Universidades, Colegios y otras instituciones para la ejecución de programas, servicios y actividades.	6 meses	Definición de la forma de operación y funcionamiento de la Red	Comité Departamental de bibliotecas Públicas.	-
Creación de canales de comunicación permanentes entre los miembros de la Red.	6 meses	Formalización de reuniones periódicas (bimestral)	Comité Departamental de bibliotecas Públicas.	-
Gestionar apoyo con la Red Nacional de Bibliotecas Públicas para conseguir el fortalecimiento de la red a través de asesorías, pasantías y programas de capacitación para el departamento, en los temas de Promoción de Lectura y Bibliotecas Públicas.	6 meses	Obtener por año mínimo una pasantía, asesoría o capacitación subsidiada por la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, o por la Red de Bibliotecas del Banco de la República.	Director de la Biblioteca	-

Total

\$ 0,00

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Biblioteca Pública Departamental de Córdoba “David Martínez” es una unidad de información que presenta muchas fortalezas, su ubicación y el compromiso y dedicación con que sus funcionarios desempeñan sus funciones,

son sus mayores atributos, sin embargo es decisivo que se establezcan mejorías a nivel interno para así prestar un mejor servicio a la comunidad y permitirles un acceso libre y democrático a la información y al entretenimiento.

La BDM funciona en un edificio que si bien está en una muy buena ubicación, no cuenta con las normas establecidas por la IFLA en relación con las bibliotecas públicas. Sus locales no son suficientes ni adecuados para atender a los diferentes tipos de usuarios que acuden a consultar.

Los servicios con que cuenta la BDM son los tradicionales, el de referencia y consulta en sala. No existe variedad de programas para la tipología de usuarios existentes en el Departamento, adicionalmente el horario de atención es de lunes a viernes, impidiendo a la población realizar sus actividades académicas o investigativas los fines de semana.

La colección de la BDM no es suficiente ni actualizada. No se encuentra información en formatos distintos al papel y la consulta en Internet y a bases de datos no es posible ya que no existe una infraestructura tecnológica para acceder a estos servicios.

El personal que atiende la Biblioteca es gente de edad mayor, que no es especializado en el área de bibliotecas y sus capacitaciones han consistido solo en talleres y cursos de actualización.

De otra parte, la BDM no tiene definida su estructura orgánico – administrativa, no están establecidas la misión, la visión, ni las funciones de los empleados. Nunca se han realizado Planes Estratégicos y el Plan de Desarrollo propuesto en 2002 no fue realizado en su totalidad.

Por medio de la realización de este trabajo se pudo conocer aún más uno de los problemas que enfrenta el departamento de Córdoba en materia de educación, cultura y acceso a la información, pero a la vez ha sido satisfactorio por el beneficio que puede generar en la población el llevar a cabo este Plan.

El haber realizado este trabajo permitió a la autora llegar a ser más competente, en la medida en que se aprehendió mucha información relacionada con bibliotecas públicas y planeación estratégica, lo que permite desarrollar habilidades para la práctica efectiva de los conocimientos adquiridos, reconociendo a la persona como profesional con actitudes que potencian el ejercicio de la Profesión.

La ejecución de planes estratégicos debe formar parte de la cultura organizacional de la BDM, desarrollar su misión, visión y establecer objetivos estratégicos para elevar la calidad en la prestación de servicios, los cuales se verán reflejados en la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Se deben establecer alianzas estratégicas para sacar más provecho de los recursos existentes en instituciones locales y nacionales, públicas y privadas para facilitar la implementación de programas y servicios orientados a beneficiar a toda la comunidad.

Se debe adecuar el edificio de la BDM de tal manera que se puedan implementar nuevos programas y servicios y que permita el acceso de personas con limitación física.

Si los recursos no permiten el mejoramiento de la infraestructura del edificio, sí es necesario crear y realizar programas y servicios que permitan integrar la BDM con la comunidad, para lo cual dichas actividades podrían ser realizadas en locales de otras instituciones de la ciudad.

Se debe ejecutar un programa de desarrollo de colecciones con el fin de que se fortalezca y se actualice el fondo bibliográfico de la BDM. Así mismo, es necesaria la adquisición de bases de datos que permitan recuperar información oportunamente, igual que la compra de equipos tecnológicos para la implementación del servicio de Internet.

Es necesaria una reestructuración de personal al interior de la entidad, en donde se tengan en cuenta profesionales jóvenes de las áreas de Bibliotecología, Literatura y Administración, con el fin de que se puedan realizar actividades de diferente índole y para todos los tipos de usuario existentes en la comunidad.

Vivimos en una sociedad cada vez más compleja, en donde los recursos son limitados, sin embargo se invita a las autoridades locales a la reflexión entorno a este Plan y así situar a la BDM entre las prioridades políticas de los gobernantes de turno y a los aspirantes a cargos políticos en próximas campañas, pues esta puede ser otra oportunidad que permitirá el mejoramiento de la calidad de vida de los cordobeses.

BIBLIOGRAFÍA

AALTO, Madeleine y KNIGHT, Trevor. Alternativas de financiación de las bibliotecas públicas. [en línea]. Barcelona : Fundación Bertelsmann, 2000. 76 p. <<http://www.fundacionbertelsmann.es/publicaciones/pdf/libros/ByG4.pdf>> [Consulta: 22 de febrero de 2005]

ANG, Conny. El Papel de las Bibliotecas en una Sociedad Mediática e introducción de los medios Electrónicos en las Bibliotecas Públicas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. p. 31.

BERNDTSON, Majia. Soñando el futuro. Algunas ideas funky acerca de la gestión de bibliotecas. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2002. p. 24.

BAILAC PUIGDELLIVOL, Assumpta. Servicio Bibliotecario y Territorio: Por qué planificar?. En: Educación y Biblioteca. Año 15 No. 136 julio/agosto 03. p. 39.

BIBLIOTECA PÚBLICA DEPARTAMENTAL DE CORDOBA DAVID MARTINEZ. Plan de Desarrollo. [En línea]. URL: <http://culturadecordoba.tripod.com/biblioteca/biblioteca_plandesarrollo.html> (Consulta julio 26 de 2004).

COLOMBIA. MINISTERIO DE LA CULTURA. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas [en línea]. <<http://www.mincultura.gov.co/documentosGenerales/planNalBibliotecasIntro.htm>> [Consulta: 29 de enero de 2005]

DANE. Demografía. [En línea]. URL:http://www.dane.gov.co/inf_est/censo_demografia.htm.

ENTREVISTA con Luisa Fernanda Farah, Secretaria de Cultura Departamental de Córdoba, 18 de enero de 2005. 1 microcasete.

FUNDACAO BIBLIOTECA NACIONAL. A Biblioteca Pública: Administracao, organizacao, servicios. Rio de Janeiro: Ministerio da Cultura, 1999. p. 25.

FAULKENER-BROWN, Harry. Citado por: CORDOBA, José A. En: El Edificio, aspectos clave en el diseño de una biblioteca. (en línea) URL: <http://absysnet.com/tema/tema16.html>. (consulta: julio 23 de 2004). P. 6

GOBERNACION DE CORDOBA. Historia del departamento de Córdoba. [en línea]. URL:<http://www.cordoba.gov.co>. (Consulta: julio 14 de 2005).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS ICONTEC. Norma NTC 1486. Quinta actualización. {en línea}. URL:<<http://www.icontec.org.co/Contents/e-Mag/Files/1486.pdf> > (consulta: agosto 4 de 2006)

JOHNSON, Ferry y SCHOLLES, Kevan. Dirección estratégica. Madrid : Prentice Hall, 2001. 716 p.

LEÓN B., Eduardo Aismak *et al.* Gerencia y gestión de las organizaciones culturales. Bogotá : Fondo Mixto para la Promoción de la cultura y las Artes de Cundinamarca, 2000. 304 p.

MEDINA DELGADO, Carmen. Metodología de la Investigación para estudiantes de Contabilidad. (en línea) URL: http://www.ccc.uprh.edu/download/modulos/ADEM_MDLIPEDC.pdf. (consulta: agosto 11 de 2006).

MELO, Jorge Orlando. Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una perspectiva de cooperación. En: CONGRESO NACIONAL DE LECTURA (5 : 2002 : Bogotá). Bogotá : Fundalectura, 2002. p. 99-122

_____. Las bibliotecas públicas colombianas: ideales, realidades y desafíos. En: Bibliotecas públicas y escolares. Bogotá: Fundalectura, 2001. p. 106-118

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: McGraw-Hill, 2001. 246 p.

MERLO VEGA, José Antonio. El Servicio de Internet en la Biblioteca Pública. Artículo publicado en *Boletín de la AABADOM*, enero-junio 2003, n. 1-2, p. 53-55. (en línea) URL:<<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/oviedo.htm>>consulta: agosto 9 de 2004). P. 3

MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Documento CONPES 3072. [en línea]. <http://www.agenda.gov.co/documents/files/CONPES%203072.pdf>. (consulta: mayo 4 de 2005).

MINISTERIO DE CULTURA. Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas [en línea]. <<http://www.mincultura.gov.co/documentosGenerales/planNaIBibliotecasIntro.htm>> [Consulta: 29 de enero de 2006]

MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTE, COMUNIDADES AUTONOMAS Y FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS. Pautas sobre servicios de BP. [en línea] URL: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf (Consulta: 09/08/2004).

OGLIASTRI URIBE, Enrique. Manual de planeación estratégica: teoría y método. 4ª ed. Santafé de Bogotá : Ediciones Uniandes, 2000. 145 p.

OMELLA I CLAPAROLS, Ester. Biblioteca Pública y Servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración. En *Anales de Documentación*, No. 6 2003. p. 205. (en línea) URL: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf> . (consulta: agosto 9 de 2004). P. 4

PINTO ESCRIBANO, Joaquín. Biblioteca Pública y Formación: para no perder el conocimiento. En: *Educación y Biblioteca*. Año 15 No. 135 mayo/junio 03. p. 84.

PINTO VILLATORO, Roberto. Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial. México D. F: Mc Graw Hill, 2000. 72 – 86 p.

REDONDO URINA, Alfonso. Tecnología de la Planeación Estratégica. Barranquilla: Mejoras, 1999. 41 – 56 p.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia estratégica: planeación y gestión, teoría y metodología. 7ª ed. Santafé de Bogotá : 3R Editores, 2000. 385 p.

THOMSON. Citado por TARDON, Eugenio. Gestión y Evaluación de Colecciones: Selección y Adquisición. {en línea} URL: <http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/bu05.pdf> . (Consulta: junio 26 de 2004). P. 5

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. [en línea] URL: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html. (Consulta: julio 26 de 2004). P. 4

ANEXOS

ANEXO A

FICHA TECNICA OBSERVACION

Nombre Biblioteca Pública:	Biblioteca Pública Departamental "David Martínez"
Institución de la que depende:	Secretaría de Cultura Departamental
Nombre del Coordinador:	José Luis Palma
Teléfono / Fax:	7823236
Dirección:	Calle 29 No. 5-64
Horario:	Lunes a viernes de 8 - 12 y 2 - 6
Usuarios Promedio:	200 diarios
Funcionarios:	10
Servicio de vigilancia:	No
Servicios que presta:	Referencia Consulta en Sala Fotocopiadora
Colección	40,000 volúmenes (Aproximadamente)
Clases y cantidad de equipos	1 computador
Fecha:	Junio 30 de 2004
Diligenciado por:	Idalides Yomaira Fortich Hernández

ANEXO B

FICHA TECNICA ENTREVISTA

Nombre:	Luisa Fernanda Farah
Cargo:	Secretaria de Cultura Departamental
Profesión:	Abogada
Teléfono / Fax:	7823236
Dirección:	Calle 29 No. 5-64, 3º piso
Planes para la BDM:	Mejoramiento de instalaciones Implementación de programas Compra de equipos Compra de libros
Fecha:	Enero 17 de 2005
Diligenciado por:	Idalides Yomaira Fortich Hernández

ANEXO C

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DE LA BP DAVID MARTINEZ

Esta encuesta permitirá realizar un diagnóstico con el fin de conocer el estado actual de la Biblioteca Departamental David Martínez y proponer mejoras en su funcionamiento. Es muy importante su sinceridad; sus respuestas serán confidenciales y para uso estricto de la investigación. Por favor marque con una X la respuesta que más se adecue a usted. Gracias por su colaboración.

DATOS PERSONALES

Edad

- a. de 18 – 30
- b. de 31 – 40
- c. de 41 – 50
- d. Mayor de 50
- c. Otro, cuál? _____

Sexo

- a. Hombre
- b. Mujer

Su cargo es:

- a. De libre nombramiento y remoción
- b. Contrato a término fijo
- c. De planta
- d. Otro, cuál? _____

Domicilio

- a. Montería
 - b. Fuera de Montería
- Donde? _____

Tiene funciones específicas en la Biblioteca?

- a. Si
- b. No

Nivel de escolaridad

- a. Primaria
- b. Bachillerato
- c. Técnico
- d. Profesional

Se siente a gusto con las funciones desempeñadas

- a. Si
- b. No

Tiene estudios técnicos o profesionales en Bibliotecología? (no capacitaciones en la Biblioteca)

- a. Si
- b. No

Su desempeño ha sido evaluado?

- a. Sí
- b. No

Cuanto tiempo lleva trabajando en la Biblioteca?

- a. Menos de 2 años
- b. 2 a 5 años
- c. 5 a 10 años
- d. Más de 10 años

Le queda tiempo libre para otras actividades en el horario de trabajo?

- a. Si
- b. No

Su nombramiento se hizo por:

- a. Recomendación
- b. Proceso de selección

Ha tenido algún incentivo por la ejecución de tareas en la Biblioteca?

- a. Sí. Cual? _____
- b. No

16 Ha hecho algún tipo de sugerencia para mejorar el servicio de la Biblioteca?

- a. Si, Cual? _____
- b. No _____

17 Considera que los servicios prestados por usted han sido:

- a. Insatisfechos
- b. Satisfechos parcialmente
- c. Satisfechos completamente

18 Cree usted que el personal de la Biblioteca es suficiente?

- a. Si
- b. No

19 Si usted no encuentra información en los libros de la Biblioteca, qué recursos utiliza?

20 Qué tiempo promedio se gasta usted en resolver una consulta?

- a. Menos de 15 minutos
- b. Entre 15 y 30 minutos
- c. Entre 30 y 60 minutos
- d. Más de una hora

21 Se considera usted una persona amable y con buen trato hacia los usuarios y demás compañeros de trabajo?

- a. Si
- b. No

22 Cree usted que la presentación personal es indispensable para el buen ejercicio de sus funciones?

- a. Si
- b. No

23 CALIFIQUE DE 1 A 5 LAS SIGUIENTES PREGUNTAS EN RELACION CON LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA, SEGÚN SU CONSIDERACION, SIENDO 1=MUY INSATISFECHO; 2=INSATISFECHO; 3=INDIFERENTE; 4=SATISFECHO; 5=MUY SATISFECHO.

SERVICIOS Y RECURSOS	1	2	3	4	5
Variedad de los servicios					
Difusión de los servicios y programas					
Variedad de los programas					
Frecuencia de realización de actividades					
Horario de la Biblioteca					
Extensión de los servicios					
Facilidad para buscar información en otros recursos					
Actualidad de los libros					
Suficiencia de libros por título					
Variedad de revistas y periódicos					
Variedad de material audiovisual					
Material para limitados físicos					
Amabilidad y buen trato de sus compañeros					
Eficiencia de sus compañeros					
Diseño de la Biblioteca					
Comodidad para trabajar					
Ubicación en la ciudad					
Tamaño					
Cantidad de salas					
Temperatura					
Silencio					
Distancia de su domicilio					
Suficientes puestos de lectura					
Iluminación					
Suficientes equipos de computación					
Recursos para limitados físicos					

24 QUE SUGERIRIA PARA MEJORAR LA BIBLIOTECA DAVID MARTINEZ A NIVEL GENERAL?

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO D

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA USUARIOS DE LA BP DAVID MARTINEZ

Esta encuesta permitirá realizar un diagnóstico con el fin de conocer el estado actual de la Biblioteca departamental David Martínez y proponer mejoras en su funcionamiento. Por favor marque con una X la respuesta que más se adecue a usted. Gracias por su colaboración.

DATOS PERSONALES

Edad

- e. menor de 10
- f. de 10 – 18
- g. de 19 – 30
- h. de 30 – 40
- i. Mayor de 40

Domicilio

- c. Montería
- d. Fuera de Montería
Donde? _____

Sexo

- c. Hombre
- d. Mujer

Nivel de escolaridad

- e. Primaria
- f. Bachillerato
- g. Técnico
- h. Profesional

Tipo de usuario

- a. Estudiante
- b. Investigador
- c. Docente
- d. Ama de casa
- e. Desempleado
- f. Pensionado
- g. Otro,
Cual? _____

A qué actividad se dedica en su tiempo libre?

- a. Visitar la biblioteca
- b. Lectura en casa
- c. Deporte
- d. Música
- e. Cine
- f. Televisión
- g. Visitar centros comerciales
- h. Juegos de mesa
- i. Otro,
cuál?

EN RELACION CON LA BIBLIOTECA DAVID MARTINEZ

7 Con qué frecuencia visita la biblioteca?

- a. Diariamente
- b. Semanalmente
- c. Quincenalmente
- d. Una vez al mes
- e. Ocasionalmente

8 Cuál es su horario preferido?

- a. mañana
- b. tarde

9 Cuánto tiempo promedio permanece en la Biblioteca el día que la visita?

- a. Menos de media hora
- b. 1 hora
- c. De 1 a 3 horas
- d. Más de 3 horas

10 Por qué motivo visita la Biblioteca?

(puede contestar varias opciones)

- a. Trabajar con material propio
 - b. Consultar libros de la biblioteca
 - c. Actividades culturales
 - d. Leer periódicos y/o revistas
 - e. otro,
cuál? _____
- _____

11. El motivo por el cual ha ido a la biblioteca ha sido satisfecho?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Pocas veces
- d. Nunca

12. En qué otro lugar realiza sus investigaciones? (puede contestar varias opciones)

- a. Biblioteca Universidad de Córdoba
 - b. Bibliotecas Escolares
 - c. Otras bibliotecas Universitarias
 - d. Otras bibliotecas públicas
 - e. Internet
 - f. Otro,
Cuál? _____
- _____

13. Cuándo fue la última vez que visitó la Biblioteca?

- a. Hoy
- b. Esta semana
- c. La semana pasada
- d. No esta semana pero si
menos de un mes
- e. Hace mas de un mes

CALIFIQUE DE 1 A 5 LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, DE ACUERDO AL GRADO DE SATISFACCIÓN EXPERIMENTADO POR USTED AL VISITAR LA BIBLIOTECA, SIENDO 1=MUY INSATISFECHO; 2=INSATISFECHO; 3=INDIFERENTE; 4=SATISFECHO; 5=MUY SATISFECHO.

14 SERVICIOS (Consulta en sala, fotocopiado, actividades culturales)

	1	2	3	4	5
Su conocimiento de los servicios					
Variedad de los servicios					
Difusión de los servicios					
Frecuencia de realización de actividades					
Horario de la Biblioteca					
Precio de las fotocopias					
Extensión de los servicios					

15 FUENTES DE INFORMACION

	1	2	3	4	5
Actualidad de los libros					
Disponibilidad de libros cuando los necesito					
Variedad según temas solicitados					
Suficiencia de libros por título					
Variedad de revistas y periódicos					
Variedad de material audiovisual					
Material para limitados físicos					

16 INFRAESTRUCTURA DE LA BIBLIOTECA

	1	2	3	4	5
Diseño atractivo					
Comodidad para el estudio y/o lectura					
Ubicación					
Tamaño					
Cantidad de salas					
Temperatura					
Silencio					
Señalización interna					
Suficientes puestos de lectura					
Iluminación					
Suficientes equipos de computación					
Recursos para limitados físicos					

17 PERSONAL

	1	2	3	4	5
Cantidad					
Disponibilidad					
Profesionalismo					
Agilidad para resolver consultas					
Amabilidad y buen trato					
Recursividad para localizar la información en otros sitios					
Presentación personal					

18 QUE ES LO QUE MAS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?

19 QUE ES LO QUE MENOS LE GUSTA DE LA BIBLIOTECA?

20 QUE SUGERIRIA PARA MEJORAR LA BIBLIOTECA DAVID MARTINEZ A NIVEL GENERAL?

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO E

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA NO USUARIOS DE LA BP DAVID MARTINEZ

Esta encuesta permitirá realizar un diagnóstico con el fin de conocer el estado actual de la Biblioteca departamental David Martínez y proponer mejoras en su funcionamiento. Por favor marque con una X la respuesta que más se adecue a usted. Gracias por su colaboración.

DATOS PERSONALES

Edad

- j. menor de 10
- k. de 10 – 18
- l. de 19 – 30
- m. de 30 – 40
- n. Mayor de 40

Sexo

- e. Hombre
- f. Mujer

Domicilio

- e. Montería
- f. Fuera de Montería

Donde? _____

Nivel de escolaridad

- i. Primaria
- j. Bachillerato
- k. Técnico
- l. Profesional

A qué actividad se dedica en su tiempo libre?

- j. Lectura
- k. Deporte
- l. Música
- m. Cine
- n. Televisión
- o. Visitar centros comerciales
- p. Juegos de mesa
- q. Otro, cuál?

6 En qué lugar realiza sus lecturas, tareas académicas o investigaciones? (puede contestar varias opciones)

- g. Biblioteca Universidad de Córdoba
- h. Bibliotecas Escolares
- i. Otras bibliotecas Universitarias
- j. Otras bibliotecas públicas
- k. Internet
- l. Otro, cuál? _____

7 Sabe de la existencia de la Biblioteca Departamental David Martínez? Si su respuesta es NO, por favor pase a la pregunta 9.

- a. Si
- b. No

8.Cuál o cuáles son las razones por las cuales no visita la Biblioteca?

- a. Los horarios no se ajustan a mis necesidades
- b. La atención por parte del personal no es adecuada
- c. Nunca encuentro lo que busco
- d. Las condiciones ambientales (ruido, climatización, iluminación) no son adecuadas
- e. No es agradable
- f. Queda lejos de mi casa
- g. Otra, cuál? _____

9. Qué cree usted que debería tener una buena biblioteca? (puede contestar varias opciones)

- a. Buenos y variados servicios
- b. Personal adecuado
- c. Equipos tecnológicos buenos y suficientes
- d. Libros adecuados y suficientes
- e. Infraestructura cómoda y agradable
- f. Otros, cuáles? _____

10. Si la Biblioteca mejora en su infraestructura y servicios, usted se convertiría en usuario de ella?

- a. si
- b. No

11. Algún comentario o sugerencia?

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO F

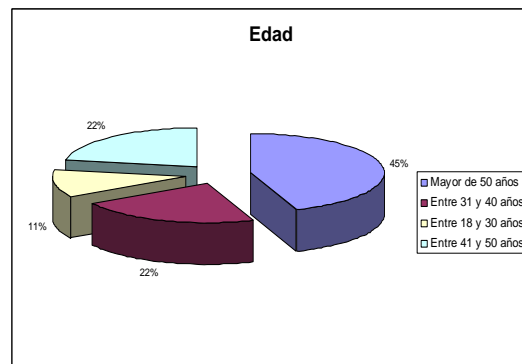
ANÁLISIS ESTADÍSTICO

De acuerdo a los resultados y teniendo en cuenta los tres cuestionarios que se aplicaron, se pudo establecer que:

ANEXO F 1. CUESTIONARIO PARA FUNCIONARIOS:

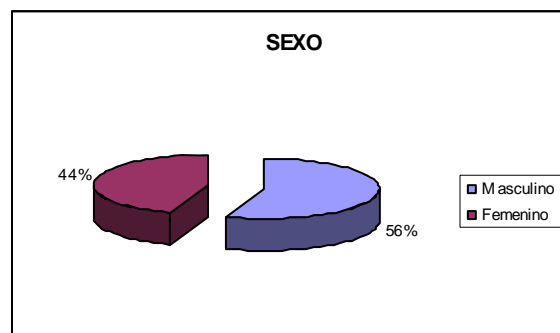
1. Edad:

El 44.44% de los funcionarios es mayor de 40 años. El 11.11% está entre los 18 y 30 años, el 22.22% tiene entre 31 y 40 años y el otro 22.22% está entre 41 y 50.



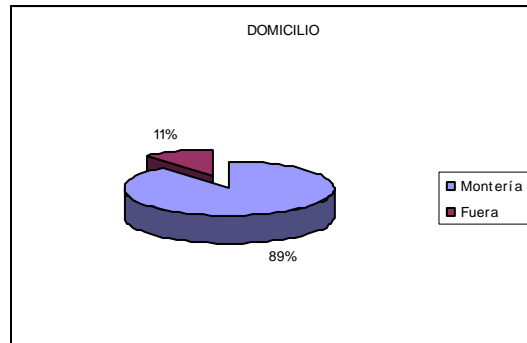
2. Sexo:

El 55.55% son de sexo femenino, el 44,45 son de sexo masculino.



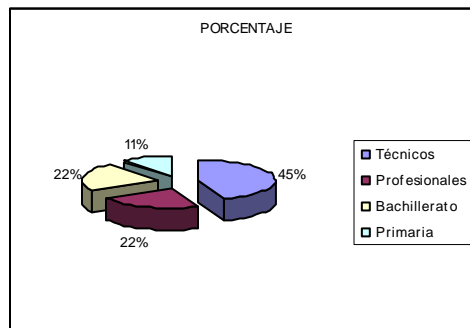
3. Domicilio:

El 88.88% vive en Montería, una sola persona vive en otro municipio.



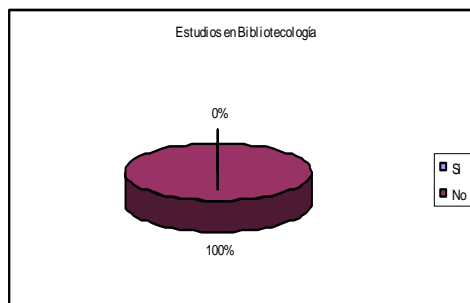
4. Estudios terminados:

El 44.44% tiene estudios técnicos, el 22.22% tiene estudios profesionales, otro 22.22% solo terminó el bachillerato y el 11.11% tiene solo primaria.



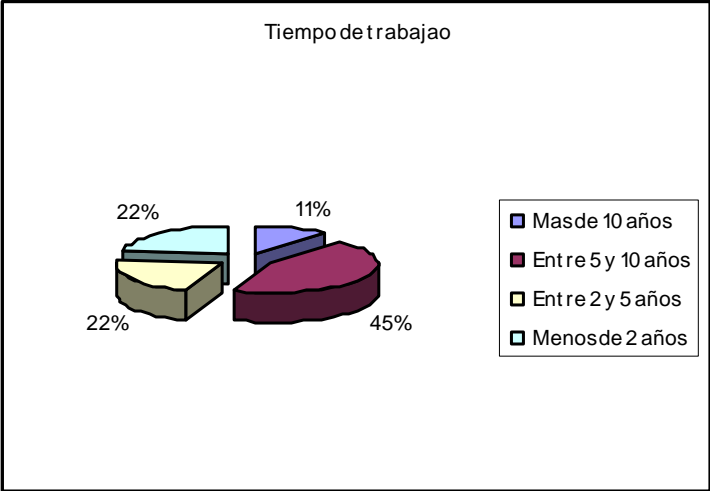
5. Estudios en Bibliotecología:

Ninguno de los funcionarios tiene estudios en el área de Bibliotecología, en ningún nivel.



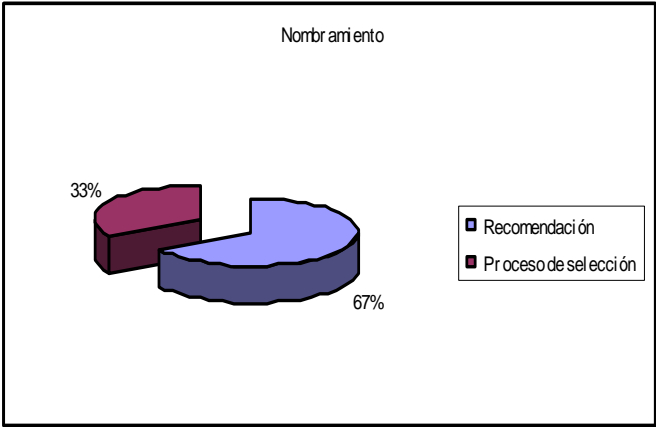
6. Tiempo de trabajo en la BDM:

El 44.44% lleva entre 5 y 10 años trabajando en la BDM, un 22.22% tiene menos de dos años, otro 22.22% lleva en su labor entre 2 y 5 años y solo el 11.11% tiene mas de 10 años laborados en la BDM.



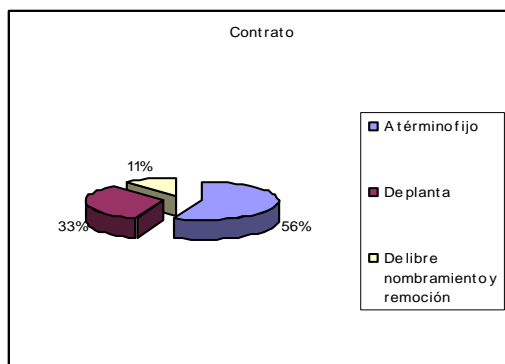
7. Nombramiento:

El 66.66% reconoce que su nombramiento se realizó por recomendación, el 33.33% fue elegido por proceso de selección y nadie lo hizo de ninguna otra forma.

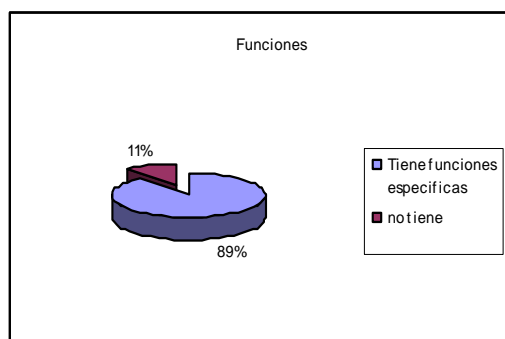


8. Tipo de cargo:

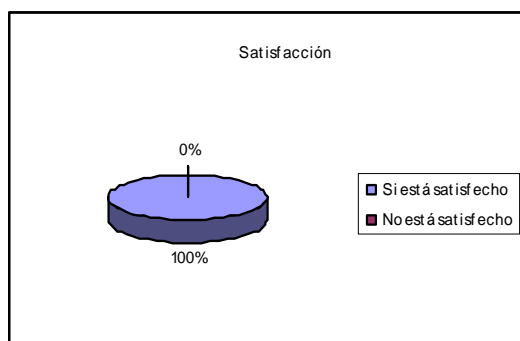
El 55.55% afirma que tiene un contrato a termino fijo, el 33.33% es de planta y el 11.11% es de libre nombramiento y remoción.



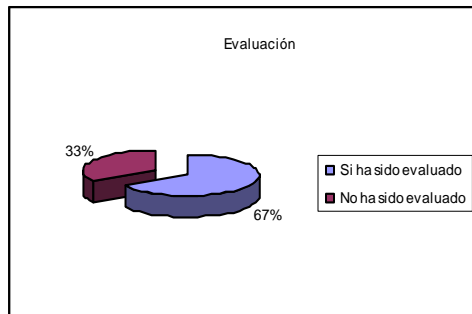
9. Funciones: el 88.88% de los funcionarios afirman que tienen cargo y funciones específicas en la BDM. El 11.11% afirma que no los tiene.



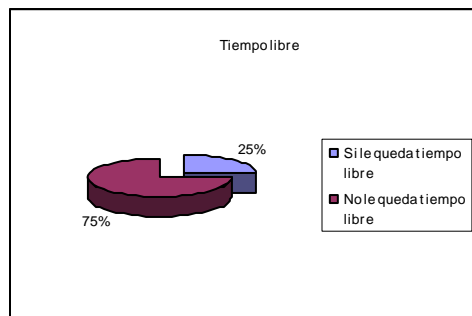
10. Satisfacción del cargo: el 100% de los funcionarios sostienen que se sienten a gusto con las funciones desempeñadas.



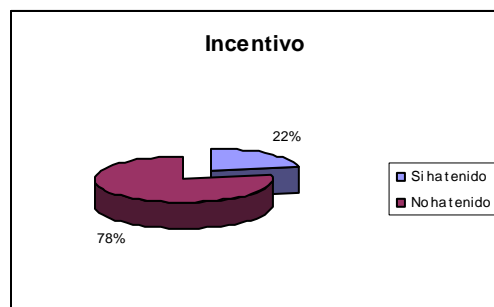
11. Evaluación: el 66.66% respondió que su desempeño laboral si ha sido evaluado formalmente. El 33.33% respondió que no.



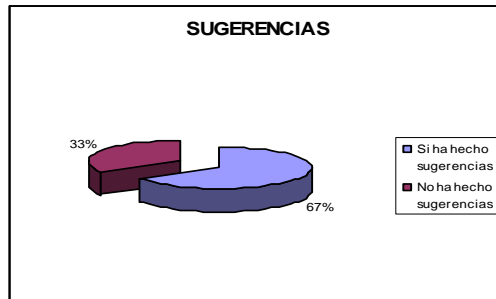
12. Tiempo libre: el 88.88% de los funcionarios contestó que no le queda tiempo libre para otras actividades en horario laboral. Solo al 11.11% le queda tiempo.



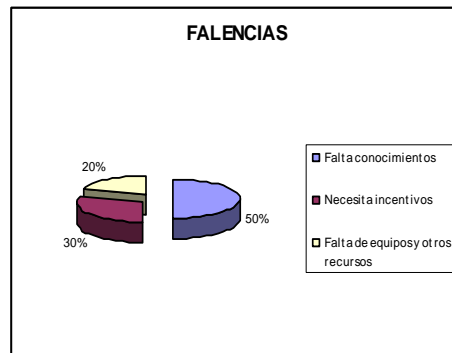
13. Incentivo: el 77.77% no ha tenido ningún tipo de incentivo por su desempeño laboral, el 22.22% sí lo ha tenido, representado en aumento de sueldo.



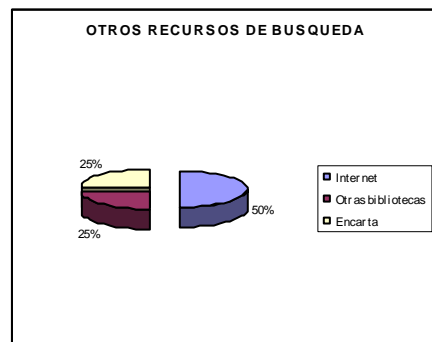
14. Sugerencias: el 66.66% ha presentado sugerencias a las directivas de la BDM, consistentes en dotación y actualización de libros, computadores, establecimiento de Internet y aumento de horario. El 33.33% no ha presentado sugerencias.



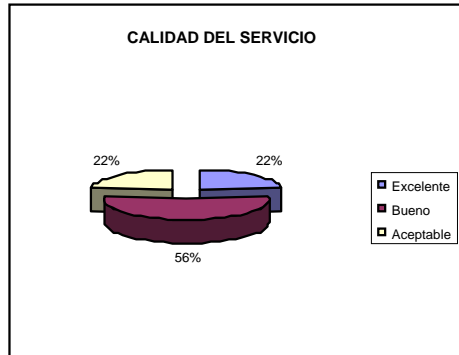
15. Falencias: para prestar un mejor servicio, el 55.55% afirma que le falta conocimientos, el 33.33% dice que necesita de incentivos y el 22.22% requiere de equipos y otros recursos para mejorar su labor.



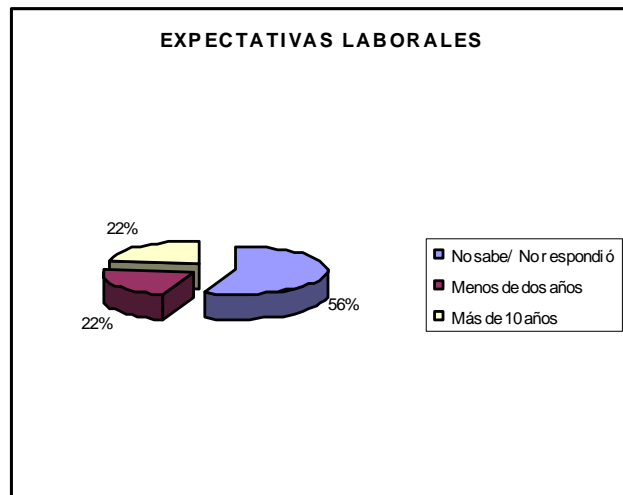
16. Otros recursos: el 44.44% utiliza Internet en caso de no encontrar lo que busca en la BDM, el 22.22% recurre a otras bibliotecas como la del Banco de la República o la de universidades y/o colegios; el 22.22% consulta Encarta y el 11.11% acude a sus propios conocimientos.



17. Calidad del servicio de la BDM: El 55.55% afirma que el servicio la Biblioteca es bueno, el 22.22% dice que el servicio es excelente y el otro 22.22% contestó que es aceptable.



18. Expectativas laborales: el 55.55% no sabe cuanto permanecerá en la Institución o no respondió a esa pregunta, el 22.22% dijo que espera trabajar en ella menos de dos años y el otro 22.22% afirma que sus expectativas laborales son de más de 10 años.



19. Servicios y recursos de la BDM: esta pregunta tiene 26 ítems que fueron evaluados por cada funcionario, y por lo tanto no se graficaron. Los aspectos que mejor calificación obtuvieron fueron: ubicación de la BDM en la ciudad, con 41 puntos de 45, seguida del aspecto distancia de su domicilio con 38 puntos y luego de variedad de los programas, horario laboral, eficiencia de sus compañeros y

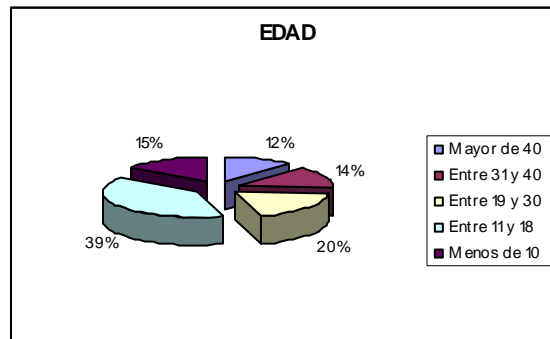
comodidad para trabajar, con 36 puntos cada uno. El aspecto con la más baja calificación fue el de recursos para limitados físicos, con 16 puntos.

aspectos Positivos	Puntos
Ubicación	41
Distancia de su domicilio	38
Variedad de los programas, horario laboral, comodidad para trabajar	36
Recursos para limitados físicos	16

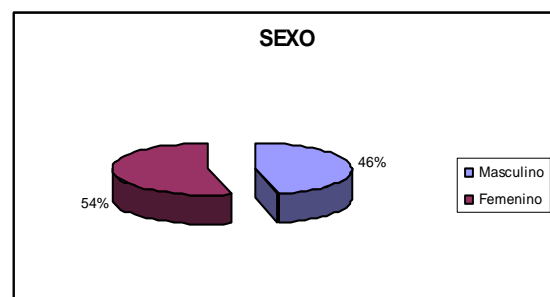
20. Sugerencias que propondría: se realizaron varias sugerencias, entre las cuales están la de una sala para conferencias, una sala infantil, una sala para usuarios de la tercera edad, sala y equipos para Internet, libros nuevos y variados, ampliación de las salas y extensión del horario.

ANEXO F 2: CUESTIONARIO PARA USUARIOS:

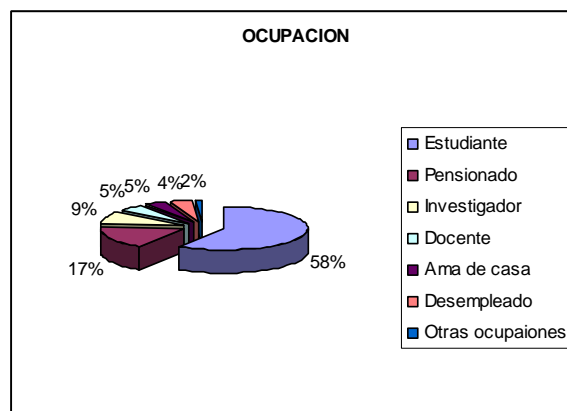
1. Edad: el 15% de los encuestados es menor de 10 años. El 39.5% tiene entre 11 y 18 años, el 19.5% está entre 19 y 30 años, el 14% tiene entre 31 y 40 años y el 12% es mayor de 40 años.



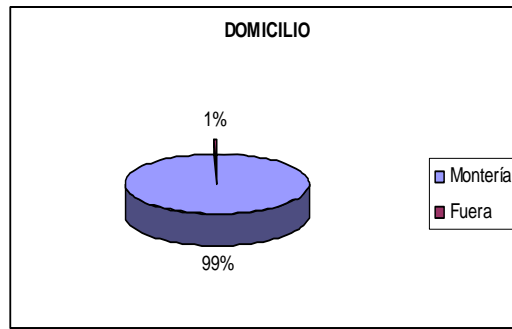
2. Sexo: el 54% es de sexo femenino y el 46% es masculino.



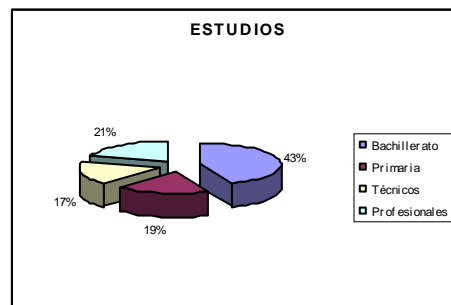
3. Ocupación: el 59% es estudiante, el 17.5% es pensionado, el 9% es investigador, el 4.5% es docente, otro 4.5% es ama de casa, un 4% es desempleado y el 1.5% tiene otra ocupación.



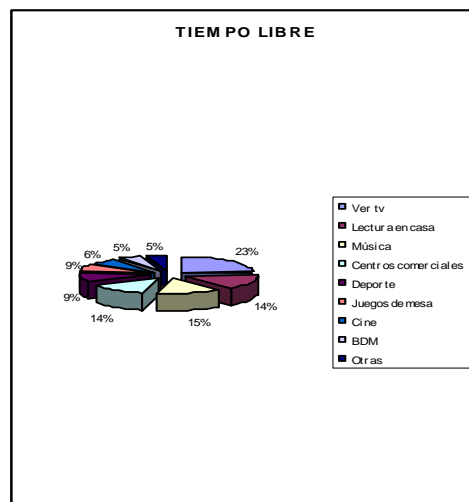
4. Domicilio: el 90.5% vive en Montería, el restante 4.5% tiene su domicilio en otra población.



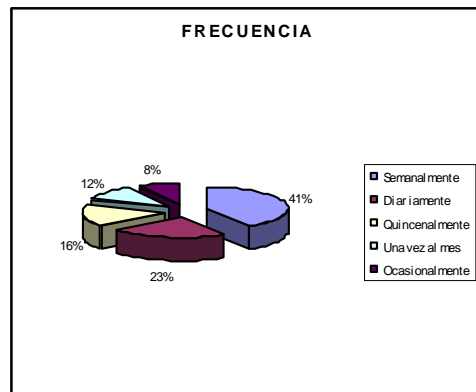
5. Estudios: el 43.5% está cursando o tiene terminado el bachillerato, el 19% está en primaria, el 17% se encuentra en una carrera técnica y el 20.5% tiene estudios profesionales.



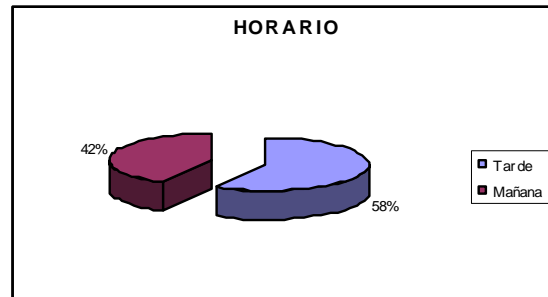
6. Tiempo libre: el 24% de los encuestados respondió que su tiempo libre lo dedica a ver tv, el 15% a la lectura en casa, el 14.5% a la música, el 13.5% a visitar centros comerciales, un 8.5% al deporte, otro 8.5% a los juegos de mesa, el 6% al cine, un 5% a visitar la BDM y otro 5% a otras actividades como visitar amigos, tomar trago, salir de rumba o paseos.



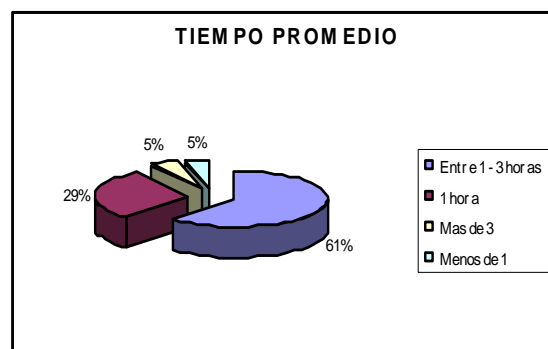
7. Frecuencia: el 41% visita la BDM semanalmente, el 23% diariamente, el 16.5% quincenalmente, el 11.5% una vez al mes y el 8% ocasionalmente.



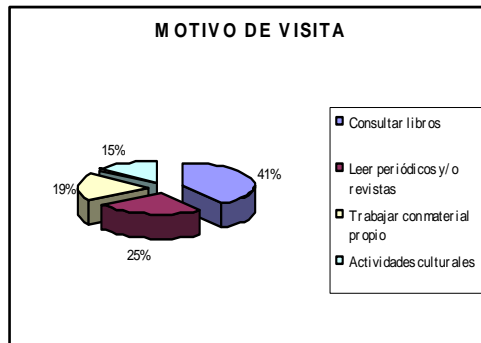
8. Horario: el 58% prefiere la tarde para sus consultas y el 42% lo hace en la mañana.



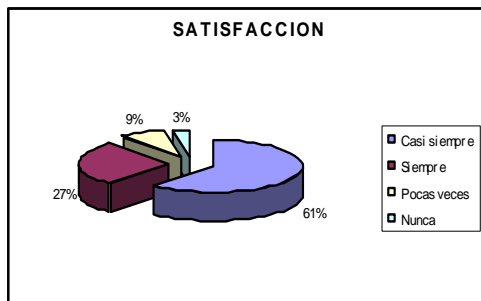
9. Tiempo promedio: el 61.5% permanece entre 1 y 3 horas en la BDM, el 29% permanece una hora, el 5% se mantiene por mas de tres horas y el 4.5% está menos de una hora.



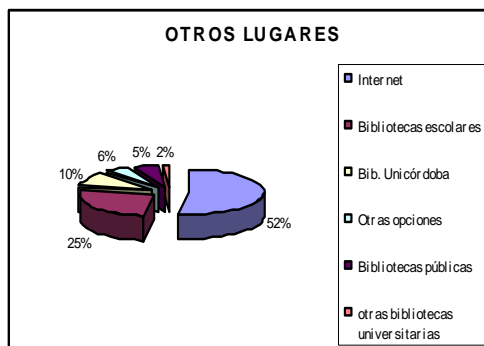
10. Motivos: el 40.5% va a la BDM a consultar libros, el 25% va a leer periódicos y/o revistas, el 19% va a trabajar con material propio y el 15% va a actividades culturales.



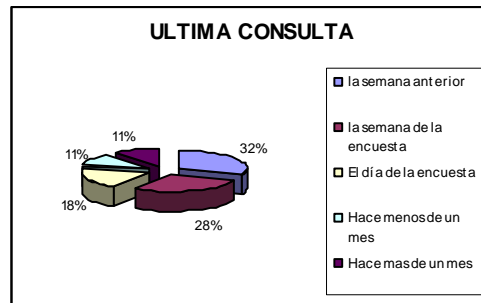
11. Satisfacción: el 61.5% queda casi siempre satisfecho al realizar sus consultas, el 27% afirma que siempre ha quedado satisfecho, el 8.5% pocas veces y el 3% nunca se ha sentido satisfecho.



12. Otros lugares de consulta: El 52% de los usuarios utilizan Internet para sus investigaciones, el 25% consulta en otras bibliotecas escolares, el 10% acude a la biblioteca de la Universidad de Córdoba, el 6% utiliza otras opciones como libros propios, de amigos, la biblioteca del colegio donde estudian, libros de profesores, etc., el 5% consulta en otras bibliotecas públicas y el 1.5 recurre a otras bibliotecas universitarias.

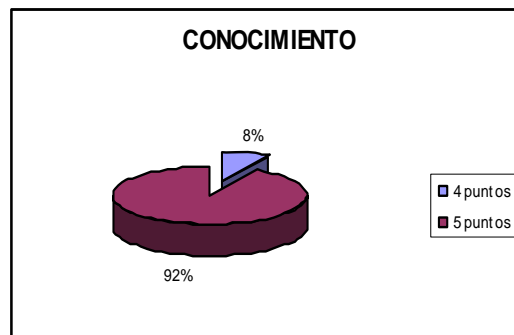


13. Ultima consulta: el 31.5% consultó la semana anterior, el 27.5% consultó la semana de la encuesta, el 18.5 acudió a la Biblioteca el día de la encuesta, el 11.5% hace menos de un mes y el 11% hace mas de un mes.

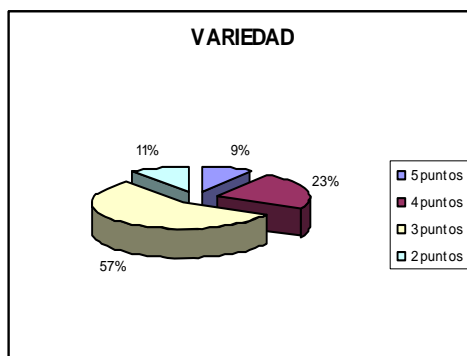


14. Servicios: Este ítem se contestó calificando con puntos cada aspecto:

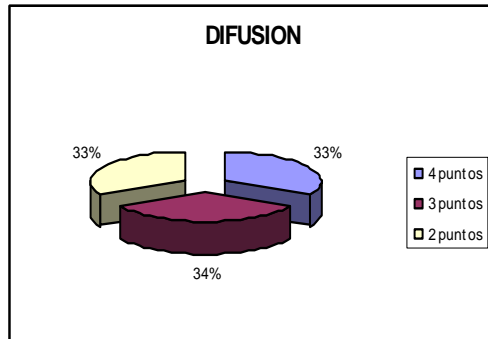
a. Conocimiento de los servicios: El 8% calificó con 4 puntos y el 92% contestó con calificación de 5.



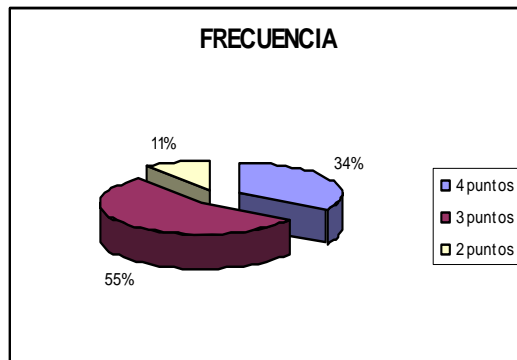
b. Variedad de los servicios: 21 personas calificaron con 2, 115 con 3, 46 con 4 y 18 con 5.



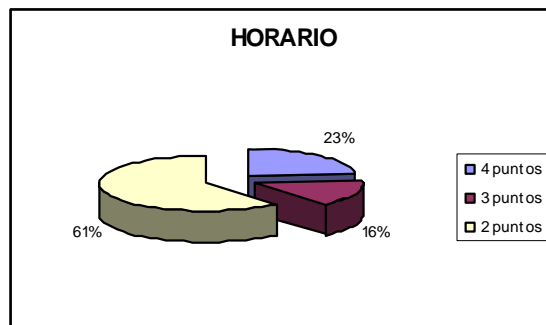
c. Difusión de los servicios: 65 calificaron con 2, 70 con 3 y 65 con 4.



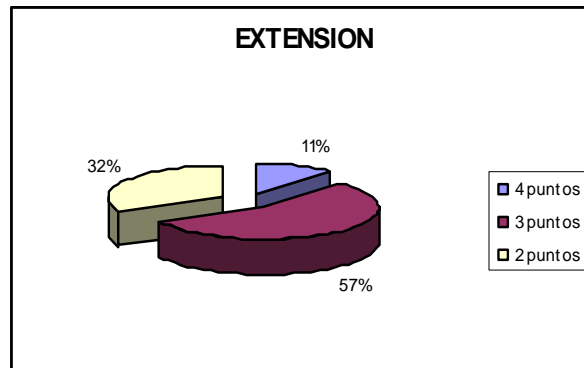
d. Frecuencia en realización de actividades: 21 dieron calificación de 2, 112 calificaron con 3 y 67 con 4.



e. Horario de la BDM: 123 usuarios dicen sentirse insatisfechos con el horario por lo que calificaron con 2, 31 colocaron nota de 3 y 46 calificaron con 4.

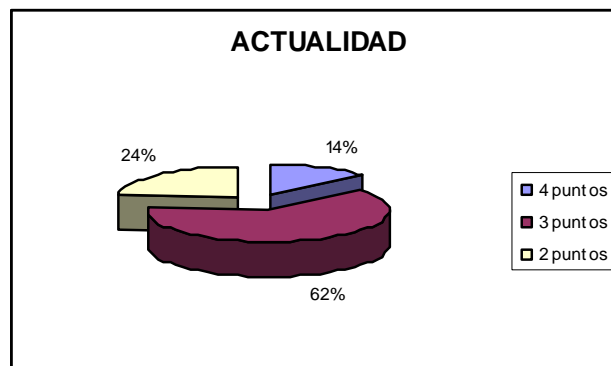


f. Extensión de servicios: 64 dieron nota de 2, 114 calificaron con 3 y 22 con 4.

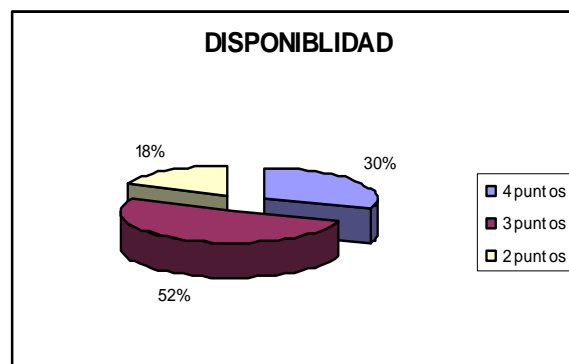


15. Fuentes de Información. Libros, revistas y otros materiales:

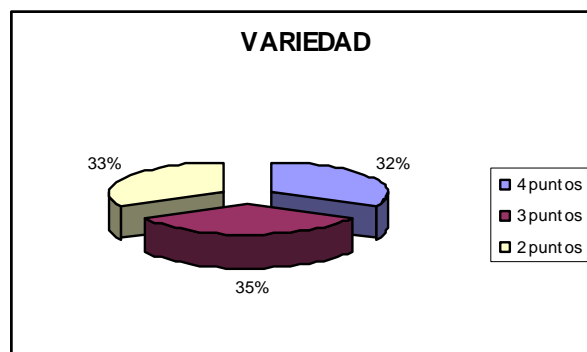
a. Actualidad de libros: 47 personas contestaron con 2, 125 con 3 y 28 con 4.



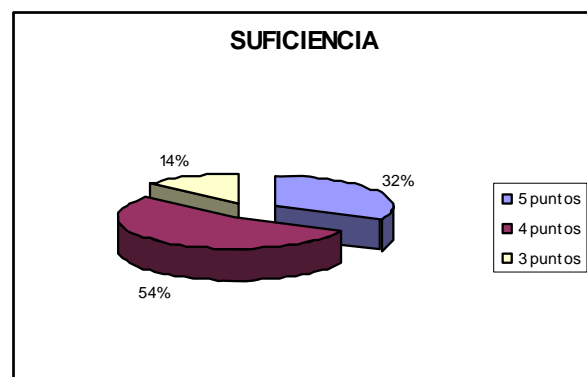
b. Disponibilidad de libros: 35 calificaron con 2, 105 con 3 y 60 con 4.



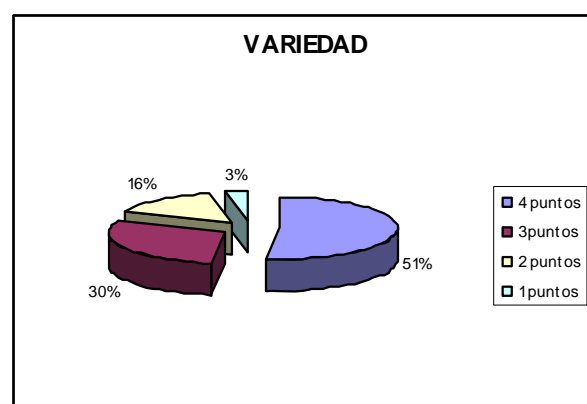
c. Variedad: 65 calificaron con 2, 71 con 3 y 64 con 4.



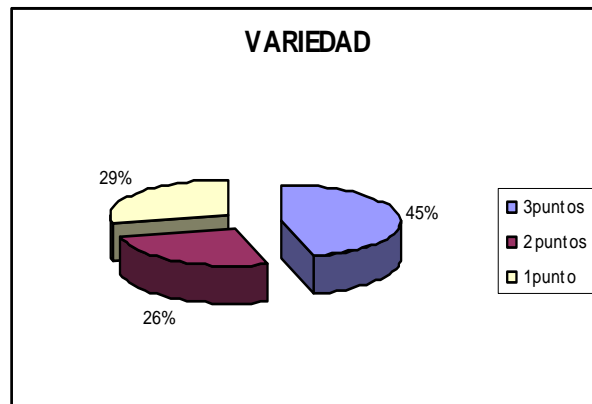
d. Suficiencia: 27 calificaron con 3, 109 con 4 y 64 con 5.



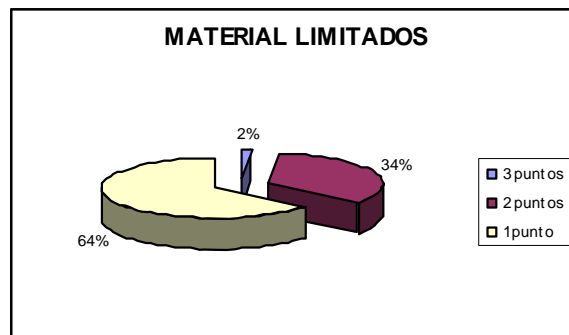
e. Variedad de revistas y periódicos: 6 calificaron con 1, 31 con 2, 59 con 3 y 104 con 4.



f. Variedad de material audiovisual: 57 calificaron con 1, 52 con 2 y 91 con 3.

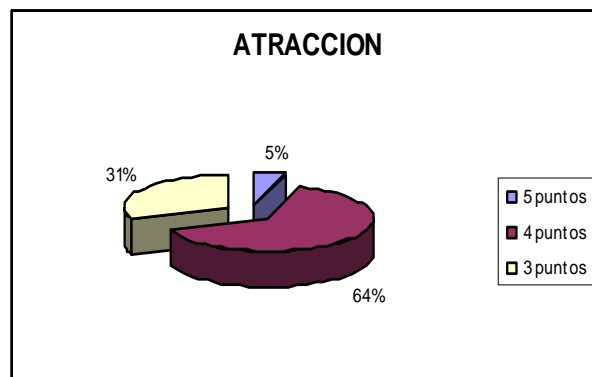


g. Material para limitados físicos: 129 dieron nota de 1, 68 de 2 y 3 de 3.

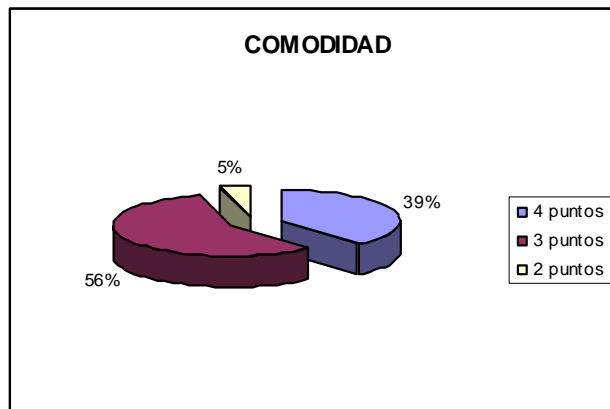


16. Infraestructura de la Biblioteca:

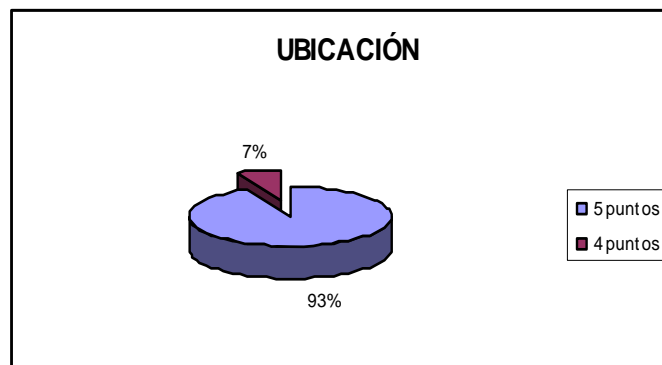
a. Atracción del diseño: 62 personas calificaron con 3, 128 con 4 y 10 con 5.



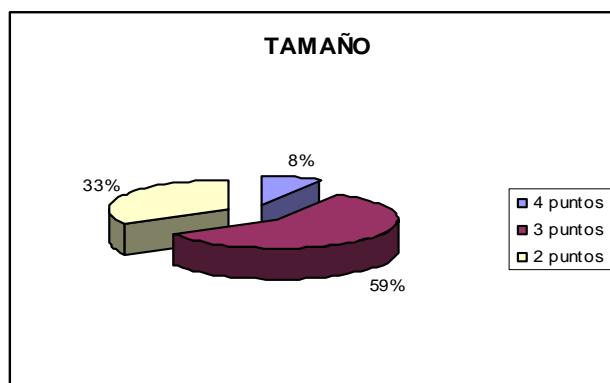
b. Comodidad: 9 usuarios calificaron con 2, 113 calificaron con 3 y 78 con 4.



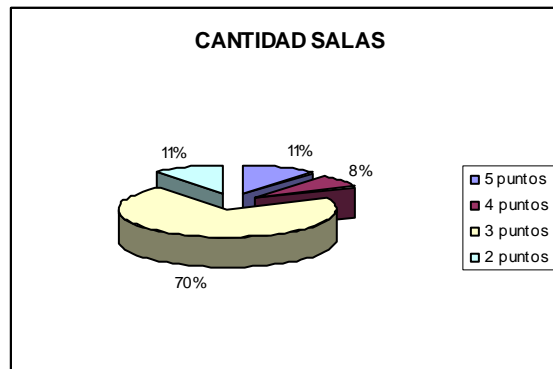
c. Ubicación: 14 usuarios calificaron con 4 y 186 con 5.



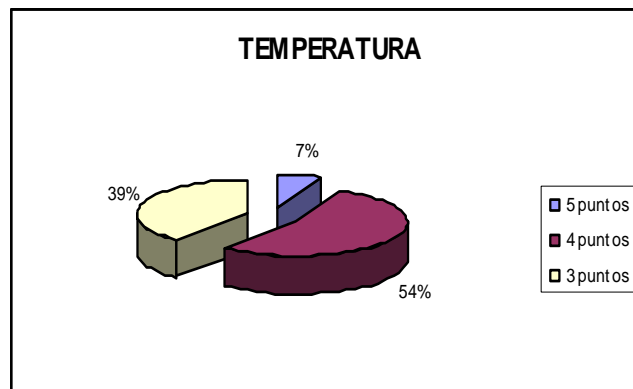
d. Tamaño: 66 calificaron con 2, 118 con 3 y 16 con 4.



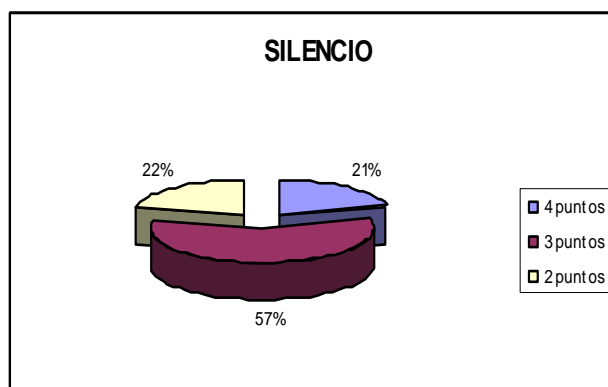
e. Cantidad de salas: 21 usuarios calificaron con 2, 142 calificaron con 3, 15 con 4 y 22 con 5.



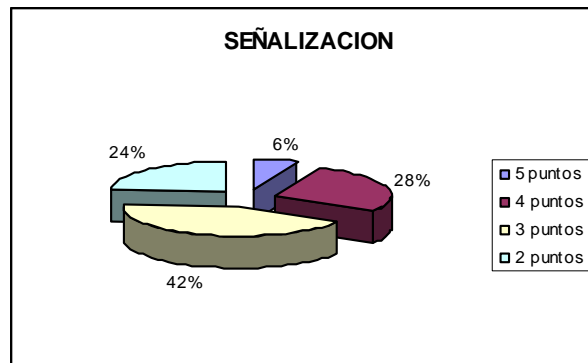
f. **Temperatura:** 78 usuarios calificaron con 3, 109 con 4 y 13 con 5.



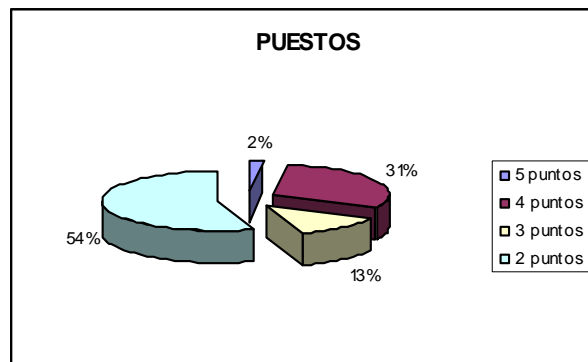
g. **Silencio:** 43 personas dieron nota de 2, 116 de 3 y 41 de 4.



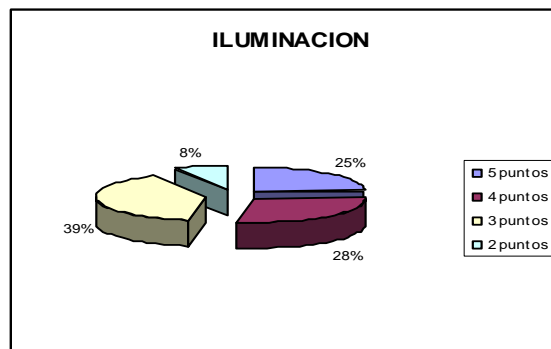
h. **Señalización interna:** 48 usuarios calificaron con 2, 84 con 3, 56 con 4 y 12 con 5.



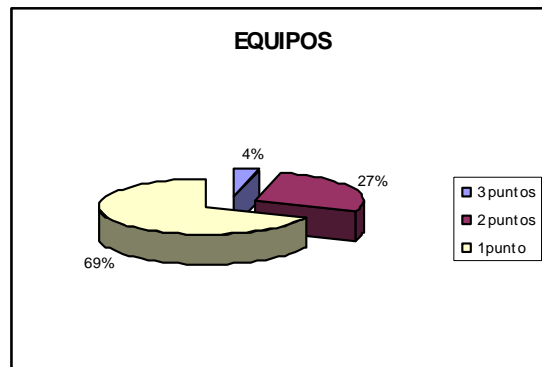
i. Cantidad de puestos de lectura: 110 usuarios calificaron con 2, 25 con 3, 61 con 4 y 4 con 5.



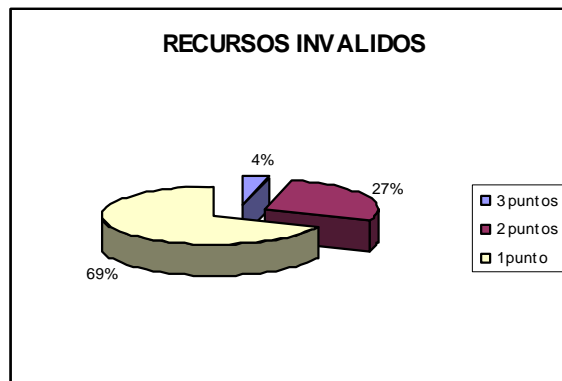
j. Iluminación: 16 usuarios calificaron con 2, 79 con 3, 56 con 4 y 49 con 5.



k. Cantidad de equipos: 138 personas calificaron con 1, 54 con 2 y 8 con 3.

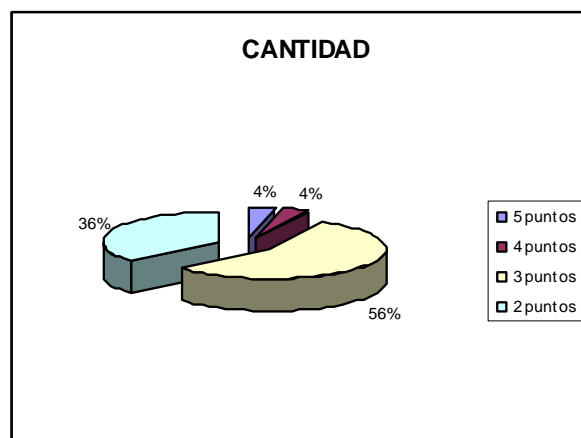


I. Recursos para inválidos: 154 personas dieron nota de 1, 43 de 2 y 3 de 3.

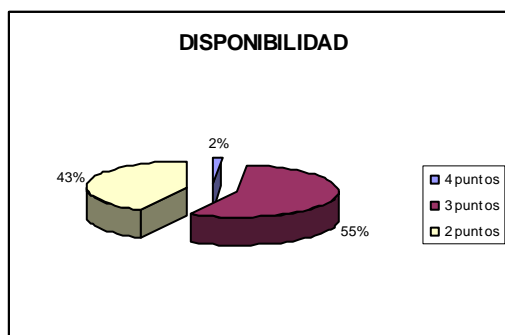


17. Personal:

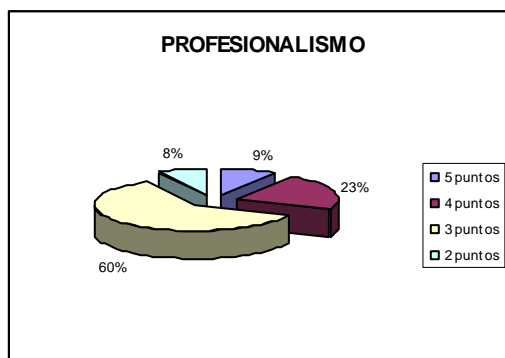
a. Cantidad: 72 calificaron con 2, 113 con 3, 8 con 4 y 7 con 5.



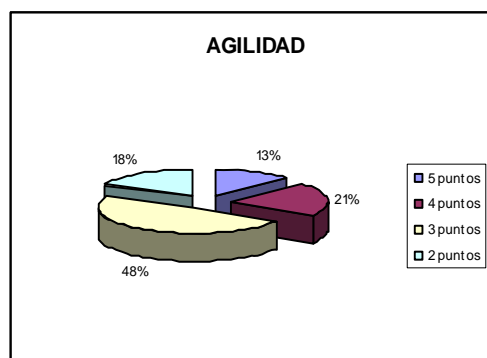
b. Disponibilidad: 85 calificaron con dieron nota de 2, 112 de 3 y 3 de 4.



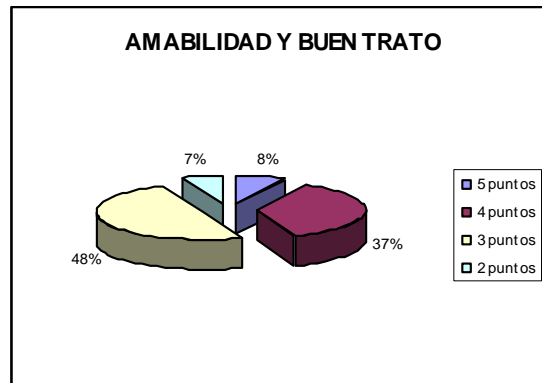
c. Profesionalismo: 16 calificaron con 2, 121 calificaron con 3, 45 con 4 y 18 con 5.



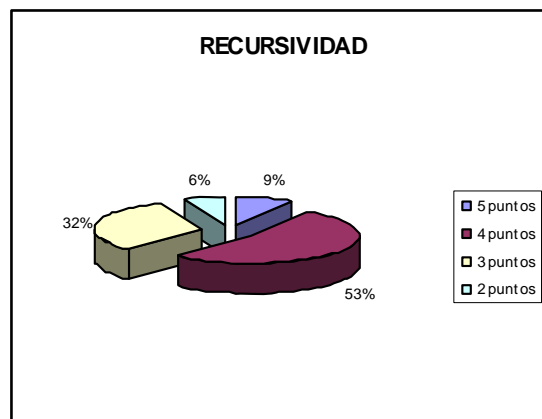
d. Agilidad: 36 calificaron con 2, 96 calificaron con 3, 42 con 4 y 26 con 5.



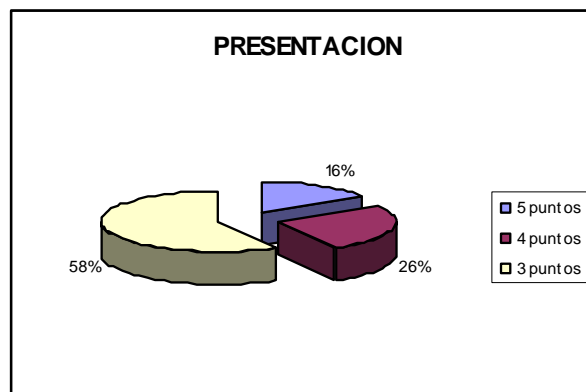
e. Amabilidad y buen trato: 13 calificaron con 2, 98 con 3, 74 con 4 y 15 con 5.



f. Recursividad: 12 calificaron con 2, 64 con 3, 107 con 4 y 17 con 5.



g. Presentación personal: 116 calificaron con 3, 52 con 4 y 32 con 5.

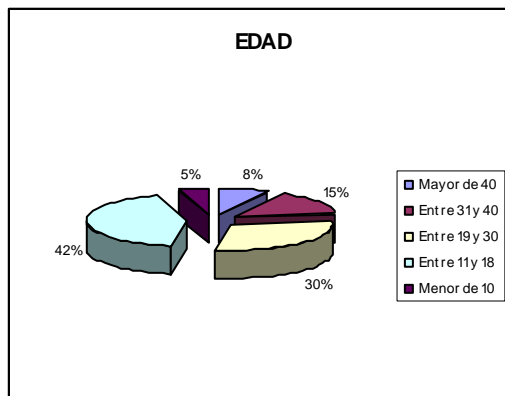


18. Lo que más le gusta de la BDM: Se hicieron algunos comentarios en relación con esta pregunta, sin embargo lo que más sobresalió fue la ubicación del edificio, la comodidad para estudiar y/o leer, la atención del personal y la disponibilidad de los libros.

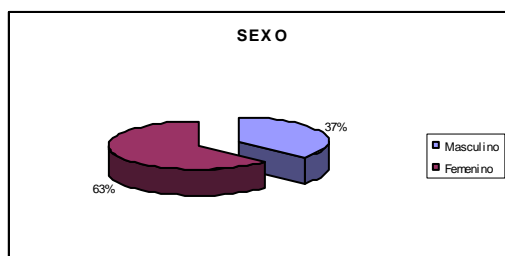
19. Lo que menos le gusta de la BDM: igual a la anterior, entre todos los comentarios lo que más sobresalió fue la falta de equipos para Internet, el tamaño del edificio, la desactualización de los libros, el no préstamo de materiales a domicilio y la falta de recursos para limitados físicos.

20. Sugerencias: Entre otras, la mayoría de los usuarios contestaron que se debería tener equipos para Internet, ampliar las salas. implementar el préstamo a domicilio y comprar más libros variados y más actualizados.

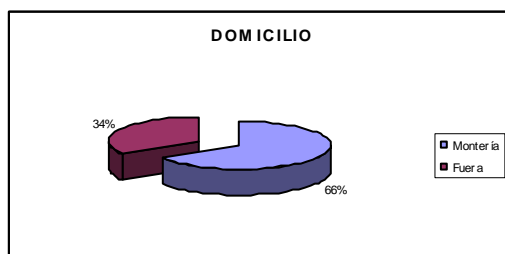
1. Edad: el 5% de los encuestados es menor de 10 años. El 42.5% tiene entre 11 y 18 años, el 29.5% está entre 19 y 30 años, el 15% tiene entre 31 y 40 años y el 8% es mayor de 40 años.



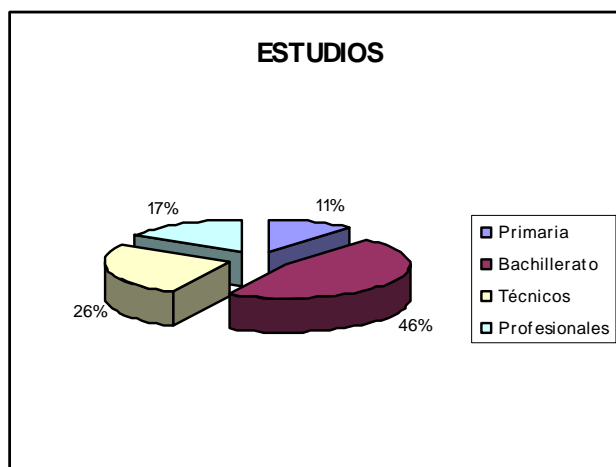
2. Sexo: el 63% es de sexo femenino y el 37% es masculino.



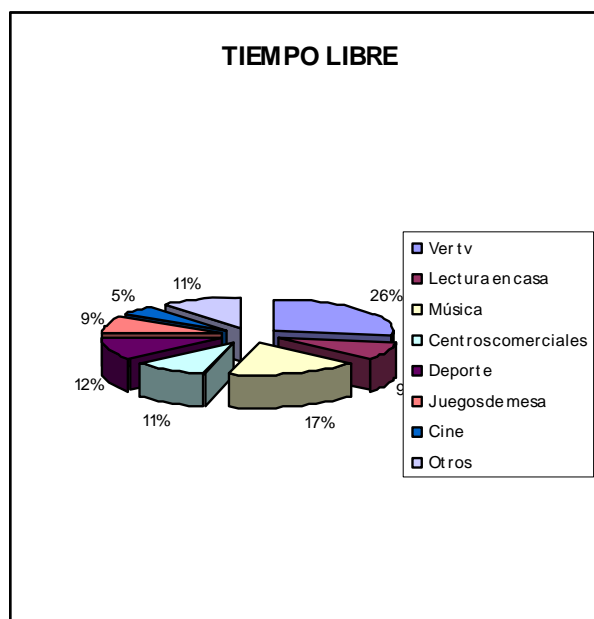
3. Domicilio: el 65.8% vive en Montería, el restante 34.2% tiene su domicilio en otra población. Cabe anotar que los municipios donde se aplicó la encuesta a los no usuarios, además de Montería fueron Cereté, San Pelayo, Lórica, Ciénaga de Oro y Planeta Rica.



5. Estudios: el 46.4% tiene el bachillerato, el 11% está en primaria, el 26% se encuentra en una carrera técnica y el 16.6% tiene estudios profesionales.

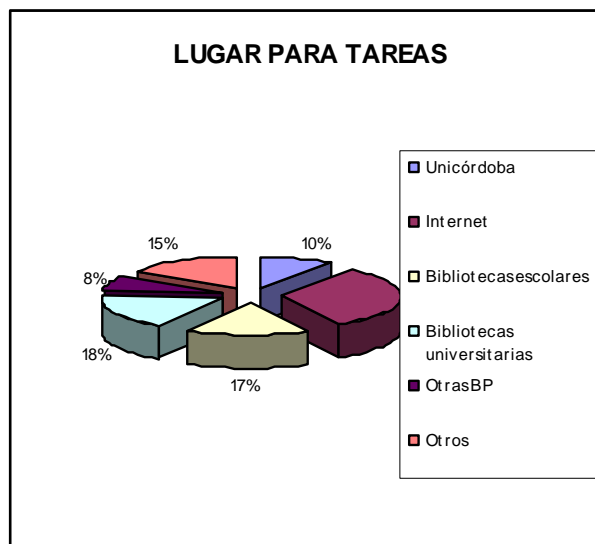


6. Tiempo libre: el 26.8% de los encuestados respondió que su tiempo libre lo dedica a ver tv, el 9% a la lectura en casa, el 18% a la música, el 10.5% a visitar centros comerciales, un 11.5% al deporte, otro 8.5% a los juegos de mesa, el 5% al cine, y el 10.7% a otras actividades como visitar amigos, tomar trago, salir de rumba o paseos.

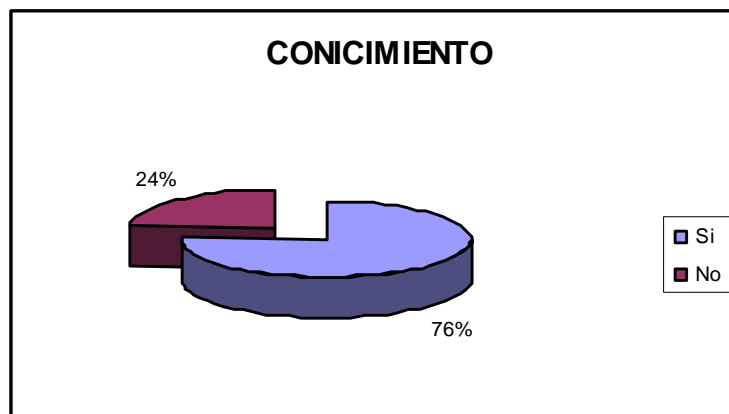


7. Lugar para tareas y otras: el 10% en la Universidad de Córdoba, el 32.1% respondió que en Internet, el 16.7 que en las bibliotecas escolares, el 18% que en bibliotecas universitarias, el 8% que en otras bibliotecas públicas y el 15.2 restante

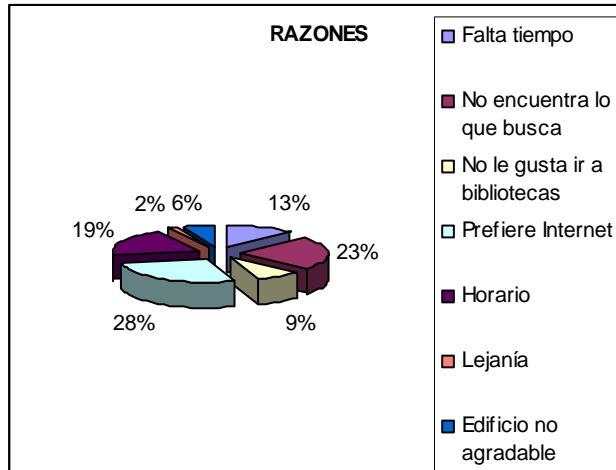
en varios lugares como la casa propia, la casa de amigos, la Biblioteca del Banco de la República, etc.



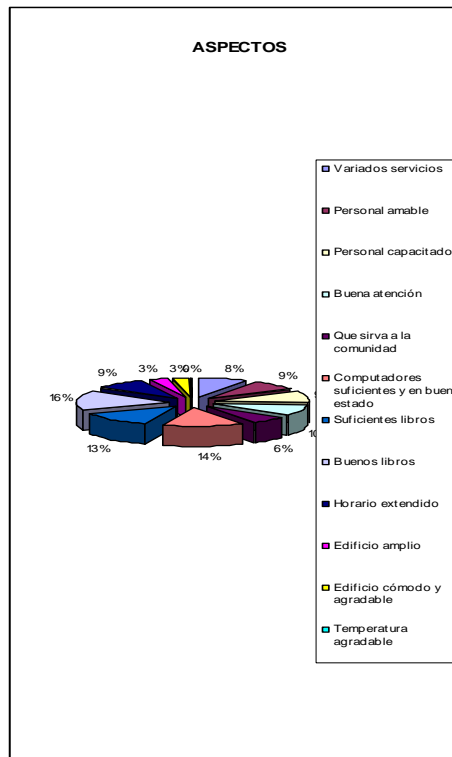
8. Conocimiento de la BDM: el 76% respondió que si la conoce y el 24% no la conoce.



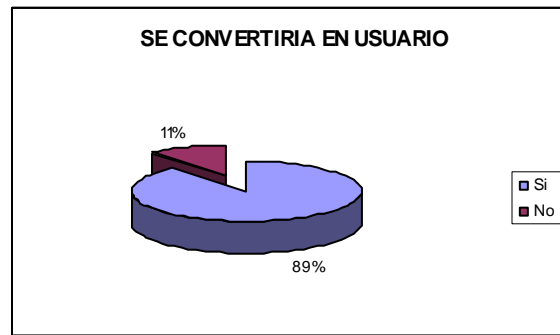
9. Razones por las que no visita la BDM: del 76% que sí conoce la BDM, el 28% dice que no le queda tiempo, el 23% dice que no encuentra lo que busca, el 9% dice que no le gusta ir a bibliotecas, el 13% prefiere Internet, el 19% que el horario no se ajusta a sus necesidades, el 2% que queda lejos de su domicilio y el 6% que el edificio no es agradable.



10. Aspectos que debería tener una buena biblioteca: esta pregunta se contestó de la siguiente manera:



11. Se convertiría en usuario: el 89% dice que sí y el 11 dice que no.



12. Comentarios o sugerencias: el 26% hizo comentarios relacionados con la implementación de Internet, la adecuación de las salas, la adquisición de más y mejores libros y la extensión del horario.