

cionar razonablemente bien. Cada día tomamos decisiones intuitivas que son eficaces para hacer frente a problemas concretos. El *enfoque del diseño* debería ser una herramienta más a tener en cuenta cuando sea necesario entender cuál es el problema antes de intentar resolverlo. Hay que tener en cuenta, asimismo, que cualquier innovación cuenta con un porcentaje elevado de fracaso. Innovar es tomar riesgos para idear y adoptar soluciones que no se han explorado con antelación. Para evitar el desánimo es importante considerar que las mejoras son casi siempre incrementales, no radicales. Para innovar es importante “desaprender” la forma en que hacemos las cosas, distanciarnos de las ideas preconcebidas y abstraernos de las soluciones actuales.

Una de las razones por las que aprovechar este método es que muchos procesos de investigación en diseño, adaptación y mejora de servicios y productos implican un gasto considerable de recursos y suelen toparse con barreras administrativas. En cambio, el juego de herramientas que ha elaborado *IDEO.org* como resultado del trabajo con las bibliotecas, ofrece soluciones prácticas y sencillas, que implican a menudo los responsables políticos y de gestión. Lo que realmente interesa es el valor del diseño en el desarrollo de soluciones bien pensadas y viables, independientemente del entorno en que se aplique, y las experiencias que se muestran hablan de que las personas implicadas en el proceso se sienten más conectadas con la biblioteca y el personal más motivado en su trabajo.

---

**“Para innovar es importante desaprender la forma en que hacemos las cosas, distanciarnos de las ideas preconcebidas y abstraernos de las soluciones actuales”**

---

*IDEO.org* ha utilizado métodos similares para imaginar nuevos productos, servicios, espacios y experiencias en otros sectores, como el educativo (*Design thinking for educators*) y varios sectores de negocio.

<http://www.designthinkingforeducators.com>

Podemos encontrar como recursos complementarios un juego de herramientas que recoge más de cincuenta experiencias de diversos ámbitos de innovación social, con traducción al castellano (*The field guide to human-centered design: a step-by-step guide that will get you solving problems like a designer*) y formaciones online gratuitas (*Design kit: the course for human-centered design*).

<http://www.designkit.org/resources/1>

<http://plusacumen.org/courses/hcd-for-social-innovation>

El juego de herramientas *Design thinking for libraries* se presenta como un prototipo en proceso de revisión, y próximamente estará disponible en castellano. Los responsables invitan a las bibliotecas que implementen la metodología a contar su experiencia a través del correo electrónico: [hello@designthinkingforlibraries.com](mailto:hello@designthinkingforlibraries.com)

Seguro que en los próximos años oiremos hablar mucho de esto en nuestra profesión.

---

*IDEO.org* (2014). *Design thinking for libraries: a toolkit for patron-centered design*. San Francisco: IDEO LP.

<http://designthinkingforlibraries.com>

---

Nota original completa en *Blok de BiD*:  
<http://www.ub.edu/blokdebid/es/node/617>

\* \* \*

## Diagnóstico para conocer las bibliotecas públicas de Colombia y a sus usuarios

### Felicidad Campal-García

*Biblioteca Pública del Estado de Salamanca, Facultad de Documentación. Universidad de Salamanca*  
[fcampal@usal.es](mailto:fcampal@usal.es)

**Campal-García, Felicidad** (2016). “Diagnóstico para conocer las bibliotecas públicas de Colombia y sus usuarios”. *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 112-115.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.20>

Publicado en *Blok de BiD* el 23 de septiembre de 2015



Este documento presenta los principales hallazgos del *Diagnóstico Nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)*. El estudio, cuyo trabajo de campo fue realizado entre julio y septiembre de 2013, cubrió el 98% de las bibliotecas públicas adscritas a la *RNBP* (1.302 bibliotecas, a lo largo y ancho del territorio nacional, de las 1.404 registradas), y

recopiló información entre las bibliotecas públicas, los usuarios potenciales y los usuarios reales de las mismas. El análisis y resumen de los datos finales fue encargado al *Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (Cerlalc-Unesco)*.

El documento tiene tres partes:

- en la primera se hace una caracterización de las bibliotecas públicas a partir de la estructura bibliotecaria, su ubicación, atributos, dotación, servicios bibliotecarios y personal bibliotecario, finalizando con una descripción comparativa de algunos indicadores en Colombia, que permite analizar la situación de la *RNBP* en términos de cobertura, densidad y usuarios con respecto al contexto de Brasil, Chile, México y España;
- la segunda parte analiza las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales de las bibliotecas públicas;
- la parte final examina el uso de las TIC en las bibliotecas públicas para el desarrollo.

Omitiendo para esta reseña los importantes datos numéricos y estadísticos de la primera parte del estudio, relativos al número de bibliotecas, los metros cuadrados que ocupan, número de volúmenes y ordenadores, cuyo indudable interés invita a su consulta en el documento original, algunos de los principales hallazgos que más llaman la atención son:

- Sólo el 7% de las bibliotecas públicas estatales cuenta con un catálogo digital de sus colecciones.
- La conexión a servicios de internet está presente en el 60,5% de las bibliotecas públicas de la Red. Sólo el 22% de las bibliotecas conectadas tiene velocidad de conexión superior a 4 megabits/seg. Y un 16% de las respuestas (128 bibliotecas) manifiesta desconocer de qué ancho de banda de acceso a la Red dispone.
- El promedio anual de usuarios que utilizan el servicio de préstamo externo en cada departamento es de 41.392. El número promedio mensual de visitantes para el total de bibliotecas públicas de la red es de 1.803.060.
- Los usuarios reales son, en mayor proporción, jóvenes entre 12 y 17 años (49,8%) y entre 18 y 25 años (19%), concentrados –en casi un 95%– en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3. Por el contrario, entre la población potencial el 64,5% de los encuestados son mayores de 26 años.
- Los grupos de usuarios que asisten en mayor medida a la biblioteca pública son los que se encuentran en edad escolar, lo cual demanda por parte de las bibliotecas una redefinición de los tipos de servicios, horarios, la cantidad de

personal de apoyo y dotación tecnológica.

- Con respecto al personal responsable de la prestación de los servicios bibliotecarios, con bajo nivel de continuidad, hay 2.868 personas vinculadas a la plantilla de la biblioteca (68% mujeres y 32% hombres). El 72,5% de las bibliotecas son atendidas por una persona que es parte de la plantilla de personal. En consonancia con la concentración de la población a nivel nacional, el 54% del total del personal vinculado se concentra en Antioquia, Bogotá, Valle, Cundinamarca, Boyacá y Santander.
- Frente a los intereses de los usuarios reales y la identificación y valoración de algunas temáticas de información, el 52,6% señaló como muy importante los “estudios” (realizar tareas), y el 54,9% como importante el “entretenimiento”. Otras temáticas bien calificadas, que ayudarían a evaluar el acervo bibliográfico, son salud, educación, bienestar y cultura. Estos resultados alientan a pensar que se trata de usuarios escolares o población en proceso de formación académica, lo cual favorece las estrategias de diseño, implementación y fortalecimiento de las competencias comunicativas de los estudiantes y de las habilidades de lectoescritura impartidas en las instituciones educativas.
- Los cursos, capacitaciones, talleres, gratuidad de internet y disponibilidad de ordenadores son actividades y condiciones que motivarían a los usuarios potenciales para asistir a la biblioteca pública. Para los usuarios reales, el aprendizaje, el conocimiento, la investigación y la lectura son los principales motivos que los llevan a las bibliotecas públicas. Para el 97% de los usuarios reales, la biblioteca pública es un espacio recomendable, y se considera y valora como “muy importante” el préstamo de libros, el acceso al conocimiento o la posibilidad de mantenerse informado. En una categoría menor, aunque no menos importante, los



usuarios reales recomiendan la biblioteca si se desea conocer gente, asistir a talleres o capacitaciones, tertulias, exposiciones, clubes de lectura o proyecciones de películas, o para obtener información acerca de un tema local. Un grupo minoritario de usuarios reales (3%) manifestó no recomendar la biblioteca, y las principales razones para ello son la insuficiencia y la poca variedad de material, las condiciones no agradables de las instalaciones, la falta de amabilidad o preparación del personal bibliotecario, la distancia para llegar a la biblioteca y, finalmente, la disposición de tiempo libre.



<http://www.bibliotecanacional.gov.co/rnbp/proyecto-tic>

- La biblioteca pública es un lugar privilegiado para el contacto de la población con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). El 44% de los usuarios reales se conectan a internet en la biblioteca, lo que la convierte en el principal sitio de conexión, por encima del hogar y de los centros dedicados al acceso. En el grupo de usuarios reales, sólo el 9% no accede a internet. Esto contrasta con el grupo de usuarios potenciales: el 37% afirmó no acceder a internet. Podría decirse que existe un avance en esta perspectiva si se considera que: el 12% de los usuarios reales usaron internet por primera vez en la biblioteca pública; una tercera parte del total de los usuarios reales recibió formación u orientación en el uso de las TIC en la biblioteca; el 32% aprendió a realizar búsquedas sencillas de información; el 23% aprendió a utilizar páginas web; un 23% aprendió a usar software de oficina; un 22% conoció cómo enviar y recibir correos electrónicos.
- La disponibilidad de ordenadores para el acceso a internet constituye un importante valor añadido dentro de la biblioteca pública. El 75% de los usuarios acude a bibliotecas públicas que tienen acceso a internet y ordenadores para uso público.
- Doce de cada 100 usuarios reales manifestaron que su primer contacto con internet fue en la biblioteca pública. La disponibilidad de TIC en

la mayoría de bibliotecas de la *RNBP* ha motivado su uso en actividades complementarias a las académicas. Las actividades más frecuentes que se realizan en la biblioteca, con el uso de las TIC: leer periódicos y revistas (61%); interactuar con familiares y amigos por medio del correo y de las redes sociales (61%); crear contenidos para compartir (51%). En menor proporción, pero igualmente importante, los usuarios reales realizan transacciones comerciales, buscan trabajo, y participan en procesos o servicios gubernamentales (solicitar citas, descargar o diligenciar formularios, solicitar constancias, entre otros).

- Las expectativas de uso de las TIC en la biblioteca pública por parte de los usuarios potenciales se concentran, en alto grado, en actividades similares a las realizadas por los usuarios reales. Hay que destacar que más del 80% de los usuarios potenciales utilizaría las TIC con propósitos de recreación y comunicación.

A la luz de los datos concretos, de las estadísticas y de la comparativa, que desde esta reseña invitamos a leer con detenimiento, se puede deducir que Colombia ha fortalecido las políticas públicas dirigidas al desarrollo del sistema bibliotecario. Éstas se han convertido en parte integral de la agenda gubernamental, con el objetivo de incrementar los niveles de lectura y escritura en el país y de contribuir a generar oportunidades que

permitan a las personas mejorar sus condiciones de vida. Sin duda se cumplen los objetivos de partida del *Diagnóstico* que buscaba:

- contar con una línea de base de las condiciones físicas y tecnológicas de las bibliotecas públicas de Colombia para la definición de planes de dotación tecnológica y de adecuación de infraestructura física de las bibliotecas públicas;
- conocer aspectos generales relacionados con el personal bibliotecario y los servicios prestados por las bibliotecas;
- identificar posibles servicios a implementar en las bibliotecas públicas del país, a partir del reconocimiento de las necesidades de información de la comunidad usuaria y no usuaria;
- generar acciones que contribuyeran a mejorar la imagen de las bibliotecas públicas, con base en la percepción que se tiene de las mismas.

Dice el dicho que "Zamora no se hizo en una hora", los cambios y más éstos que requieren no sólo recursos, sino influencia entre la población, llevan tiempo, pero poco a poco y con paso firme y decidido podemos comprobar que aunque aún queda mucha tarea por hacer, en Colombia se están cumpliendo los objetivos del proyecto *Uso y apropiación de TIC en bibliotecas públicas*, que busca contribuir al aumento del índice de lectura del país mediante el acceso a la tecnología desde las bibliotecas públicas, y demostrar que las bibliotecas, con personal formado, con recursos materiales y tecnológicos y con servicios innovadores y creativos con TIC, son lugares vigentes, necesarios y fundamentales para el logro de una sociedad lectora, educada y próspera.

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/rnbp/proyecto-tic>

---

*Diagnóstico Nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)* (2014). Ministerio de Cultura, República de Colombia, Biblioteca Nacional de Colombia.

[http://issuu.com/proyectotic/docs/diag\\_nacional\\_rnbp/0](http://issuu.com/proyectotic/docs/diag_nacional_rnbp/0)

---

Nota original completa en *Blok de BiD*:  
<http://www.ub.edu/blokdebid/es/node/639>

\* \* \*

## Cuando la pericia archivística puede aportar valor a las bibliotecas

**Jordi Serra-Serra**

*Gerència de Serveis Comuns per l'Àmbit d'Universitats i Recerca, Departament d'Educació i Universitats, Generalitat de Catalunya*  
[jordiserra@gencat.net](mailto:jordiserra@gencat.net)

**Serra-Serra, Jordi** (2016). "Cuando la pericia archivística puede aportar valor a las bibliotecas". *Anuario ThinkEPI*, v. 10, pp. 115-117.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2016.21>

Publicado en *Blok de BiD* el 14 de octubre de 2015



### Archivar y preservar con profesionalidad

Uno de los estudios publicados por OCLC en 2015 lo firma **Jackie Dooley**, donde plantea el valor de la aportación archivística al tratamiento de fondos digitales depositados en bibliotecas. El estudio

se dirige a especialistas involucrados en programas y proyectos de gestión de recursos digitales, lo que incluye el nivel directivo que planifica las adquisiciones, así como el nivel técnico que se ocupa de la preservación digital, la gestión de metadatos, y la prestación de servicios, especialmente en bibliotecas de investigación.

La autora plantea tres entornos donde, a pesar de que la intervención archivística no ha sido sistemática, considera que tendría que ser esencial:

- Sitios web: la captura de sitios web es una competencia difusa que, en función de la naturaleza del sitio capturado, recae en bibliotecas, archivos o *harvesters* externos a la institución. La autora cuestiona el carácter público de los sitios web (dado que su volatilidad no los asocia a un proceso formal de descarga o captura), y destaca el valor de las técnicas archivísticas para realizar un tratamiento adecuado.
- Datos de investigación: a la experiencia de las bibliotecas especializadas en gestionar datos utilizados en investigación, la archivística puede añadir técnicas de selección, contextualización y gestión de las restricciones a determinados usos.
- Correo electrónico: a pesar de que el correo electrónico es la principal forma de comunicación en las organizaciones actuales, a menudo faltan políticas de retención adecuadas, y se efectúan