

# Cómo elaborar servicios de información innovadores



## Fortalezas

Son las capacidades especiales con que cuenta la unidad de información y que le permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia; son recursos, capacidades, habilidades y actividades positivas.

## Debilidades



Factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, entre otros.

## FODA Diagrama

Factores positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno y que permiten obtener ventajas competitivas.



## Oportunidades

Situaciones que provienen del entorno y que pueden atentar contra la permanencia de la organización.

## Amenazas



## Planeación:

Es el primer paso para crear un proyecto. Su objetivo es generar conocimientos que permitan diseñar servicios orientados a resolver de manera práctica los problemas o necesidades que detectemos en una comunidad. Es el proceso de análisis y síntesis de una realidad social, de un problema o necesidad detectados. Se debe realizar una descripción de los distintos componentes de esa realidad, para determinar los nexos entre los elementos del problema.

El usuario también es importante. Para que un servicio tenga éxito, se le debe crear tomándolo en cuenta; conocer sus hábitos, sus necesidades, su contexto, sus conocimientos, entre otros factores.

Las etapas de planeación son las siguientes:

1. Identificar los elementos de planeación de una unidad de servicios informativos.
2. Conocer el concepto y la tipología de servicios informativos.
3. Establecer los elementos para la planeación de servicios informativos.
4. Definir un objetivo SMART.
5. Definir indicadores.
6. Definir alcances.

## Organización:

Para conseguir los objetivos que planteaste, deberás poseer, o crear, las estructuras de relación necesarias para controlar que el servicio se cumpla y funcione como esperas.

## Implementación:

Existen diversos ámbitos en los que puedes producir servicios innovadores mediante las TIC. Para que tu servicio sea vigente, te debes preguntar qué tendencias o cambios modifican el comportamiento de tu usuario en relación con el servicio que quieres ofertar.

### Ejemplos de nuevos servicios:

- Plataformas.
- Servicios multimedia.
- Aplicaciones para móviles o sitios web.
- Educación/formación.
- Módulos Interactivos.
- Videojuegos.
- Interfaces de usuario.
- Comunicación/campañas informativas.
- Videos/anuncios
- Animaciones o contenido novedoso para redes sociales.
- Apoyo o difusión cultural.
- E-books.
- Instalaciones interactivas.
- Monetización.
- Servicios de pago en línea o dispositivos móviles.

## Evaluación:

Nos ayuda a medir y cuantificar, mediante un sistema de indicadores, el impacto efectivo, positivo o negativo de nuestro servicio implementado, para verificar la coincidencia de las labores ejecutadas y los objetivos programados para la unidad de información.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
Red Universitaria e Institución Benemérita de Jalisco

UDGVIRTUAL®

### Referencias bibliográficas:

- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. (2012). Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación. <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001, Abril). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. UNESCO. [http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14\\_2\\_directrices.pdf](http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf)
- Fundamentos de administración. (s.f.). UDGVirtual. [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9\\_f.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm)
- Guinchat, C. y Menou, M. (s.f.). Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación (pp. 295-303). <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001842/184243so.pdf>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de las Comunidades Autónomas y de La Federación Española de Municipios y Provincias. (2002). Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas. [http://travesia.mcu.es/portalmh/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/portalmh/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf)

### Créditos:

Autor: Adriana del Rocío Esparza Terrones | Asesor pedagógico: Nancy Maricela González Robles | Revisor pedagógico: Nancy Maricela González Robles | Corrector de estilo: Gustavo Larroyo | Auditoría de formato y estilo: Ileana Martínez Castillo | Diseñador: Jové Cázares Ramos