



**AÑO:** 2023

### 1- Datos de la asignatura

Nombre	Planeamiento y Programación de Servicios de Unidades de información. Modalidad distancia.
--------	--

Tipo	
Obligatoria	X
Optativa	

Nivel	
Grado	X
Post-Grad o	

Área curricular a la que pertenece	Gestión de Unidades de Información
------------------------------------	------------------------------------

Departamento	Ciencia de la Información
--------------	---------------------------

Carrera/s	Bibliotecario Escolar
-----------	-----------------------

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s	Segundo año.
--	--------------

### 2- Composición del equipo docente:

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Ravasi, José Miguel	Lic. en Bibliotecología; Prof. Nivel Medio y Superior.
2.	Sanhueza, Giuliana	Bib. Documentalista
3.	Martínez, María	Estudiante avanzada Bibl. Documentalista

### 3- Plan de trabajo del equipo docente

Considerando la **FUNDAMENTACIÓN** del Plan de Estudio:  
“En el nuevo escenario que hoy se plantea, las sociedades democráticas avanzadas suelen enunciar entre sus prioridades disponer de un sistema educativo que procure la formación integral de sus ciudadanos, la transmisión de conocimientos socialmente necesarios y la compensación de las desigualdades que se producen en su seno. Se necesita una escuela que se ocupe tanto de la calidad de los procesos, cuanto de los resultados de la enseñanza y del aprendizaje, con el fin del desarrollo pleno de los alumnos en todos los niveles. Esta institución es una realidad construida por sus miembros a través de la interacción social. Desde esta perspectiva generan estructuras, roles, normas, valores y redes de comunicación, tanto formales cuanto informales y crean con el tiempo una cultura propia, constituida por ritos, creencias, representaciones, expectativas, tradiciones y simbologías. La biblioteca escolar conforma un subsistema de la unidad educativa. Su calidad debe medirse por los servicios prestados desde su unidad de información



y su impacto en la producción del conocimiento. Para que una biblioteca resulte exitosa debe constituir el núcleo de una comunidad educativa. Flexibilizar sus espacios de aprendizaje en los que tengan su lugar, sus proyectos de trabajo, el estudio individual, los grupos de investigación y la formación del usuario. Es necesario proveer un ambiente adecuado brindando acceso a un amplio espectro de documentos, tecnología de información y comunicación (TIC) y otros recursos que puedan motivar y estimular aprendizaje y creatividad. Desde este punto de vista, el bibliotecario escolar tiene una doble responsabilidad, combinar las funciones técnicas y las específicas de su profesión con las funciones docentes, en las que la toma de conciencia y la decisión pasan a tener un rol preponderante, como fuente de conocimiento y herramienta indispensable para la autoeducación permanente.” (ANEXO I DE LA ORDENANZA DE CONSEJO SUPERIOR N° 11).

*La materia se propone:*

- Brindar a los futuros bibliotecarios escolares una visión general de los métodos y técnicas utilizados en Planificación y Programación, señalando cuáles son las características esenciales y procesos, destacando su aplicación en el ámbito de las Bibliotecas Escolares.
- Reflexionar sobre el proceso de administración/gestión, aplicación e implementación del planeamiento en las Bibliotecas Escolares para su posicionamiento, visibilidad social, oferta de productos/servicios y atención al usuario.
- Brindar un aporte a la formación técnico e instrumental de los alumnos logrando que los futuros bibliotecarios escolares desarrollen espíritu crítico y se familiaricen con el método general del planeamiento y la programación en la Biblioteca Escolar.
- Fomentar la investigación y propiciar en el alumnado el desarrollo de un pensamiento reflexivo crítico y argumentativo acerca de la problemática de las Bibliotecas Escolares tanto de gestión pública como privada.

## **FUNDAMENTACIÓN DE LA MATERIA.**

Consideramos que si bien las Bibliotecas Escolares no son empresas ni negocios mercantiles, ellas no están exentas de la responsabilidad de una gestión eficiente.

Actualmente la globalización y la tecnología, especialmente en la información y la comunicación, han traído nuevas reglas y estrategias para mantener la visibilidad social y la importancia de las Bibliotecas Escolares.

Como toda organización moderna, las Unidades de Información –y las Bibliotecas Escolares como especialización de las mismas- deben ser



“**organizaciones inteligentes**”, deben permanentemente actualizarse, re-pensarse y asumir el rol que requiere la sociedad de la información y el conocimiento. Para ello, deben aplicar técnicas de gestión –especialmente el planeamiento- y de marketing para desarrollar productos y servicios apreciados por la comunidad y la sociedad en general.

Para ser eficientes y competitivas, las Bibliotecas Escolares requieren el uso estratégico de todos los recursos (materiales, económicos, de información, informáticos, humanos). Especialmente de profesionales que no sean meramente buenos o excelentes técnicos en el procesamiento, almacenamiento, recupero y manejo (*management*) de la información sino que asuman el perfil de un gestor/manager organizativo, formulando estrategias, conduciendo o participando en equipos, actuando como negociador. Y estas herramientas son las que esperamos brindar, desde esta materia.

### **Contenidos Mínimos:**

Planeamiento y Programación • Posicionamiento • Visibilidad Social • Marketing de Servicios • Servicio • Atención al Usuario • Estudios de Usuarios

### **Objetivos particulares:**

#### ***Eje Temático N°1: PLANEAMIENTO Y PROGRAMACIÓN:***

- Introducir a los futuros bibliotecarios escolares, en los conocimientos básicos del planeamiento y la programación, analizando las principales problemáticas que presenta el proceso del planeamiento en sus diferentes etapas.
- Presentar una caracterización general del Planeamiento y la Programación, como saber científico, estableciendo las principales diferencias existentes entre los distintos tipos de planes y analizando las características generales que presentan estos instrumentos de gestión, aplicando posteriormente estas distinciones y conceptualizaciones a las Bibliotecas Escolares.
- Realizar una caracterización esencial de los conceptos de Misión – Visión compartida y Valores en las organizaciones y exponer la aplicación de estos conceptos como elementos fundamentales para el desarrollo del Planeamiento y Programación en las Bibliotecas Escolares.



- Presentar una caracterización esencial de los principales métodos de Planeamiento y Programación, y las técnicas de diagnóstico utilizados para realizar el análisis interno y externo de las organizaciones. Enunciar las características principales que presentan el análisis del entorno externo e interno en las Bibliotecas Escolares mediante la Matriz FODA y a través de cuestionarios especializados en organizaciones bibliotecarias, analizando posteriormente las posibles aplicaciones de estos métodos y técnicas de investigación, en el ámbito de la gestión bibliotecológica.
- Desarrollar distintos Planeamientos (de posicionamiento, de visibilidad social y de marketing de servicios) a fin de integrarlos a la actividad profesional y a los Planes Estratégicos de las Instituciones Educativas en dónde se encuentran.

### ***Eje Temático N°2: POSICIONAMIENTO Y VISIBILIDAD SOCIAL.***

- Comprender la importancia del Posicionamiento y la Visibilidad Social para las distintas Bibliotecas Escolares (de gestión pública o privada, bibliotecas integradas, etc.).
- Analizar los componentes, técnicas y estrategias tanto del posicionamiento como de la Visibilidad Social.
- Implementar un Plan de Posicionamiento.
- Implementar un Plan de Visibilidad Social.

### ***Eje Temático N°3 MARKETING DE SERVICIOS. ATENCIÓN AL USUARIO.***

- Presentar a los futuros bibliotecarios escolares una caracterización general de los conceptos de Marketing de Servicios, su diseño, planeamiento, implementación y seguimiento.



- Analizar el *mix* de marketing y la servucción aplicada a las Bibliotecas Escolares y sus productos/ servicios.
- Valorar la Atención al Usuario, comprendiendo sus diferencias a través de distintas técnicas de relevamiento de información (Estudios de Usuarios, Mapas de Empatía; Paneles, etc.) a fin de desarrollar una Segmentación eficiente.
- Conocer los elementos de una Auditoría de Servicios de Información.

#### ***Eje Temático N°4 PLANEAMIENTO Y CONTROL – TABLERO DE CONTROL***

- Analizar, como futuros bibliotecarios escolares, los principales problemas y temáticas vinculadas con la implementación y el control del planeamiento.
- Analizar las diferentes etapas del proceso de control y plantear las principales dificultades y obstáculos que presenta la gestión en las Bibliotecas Escolares.

#### **Desarrollo Temático:**

##### ***Eje Temático N° 1- PLANEAMIENTO Y PROGRAMACIÓN***

Planeamiento y Programación. Tipos de planes y niveles organizacionales. Niveles estratégicos, tácticos y operativos. La planificación y la programación en las Bibliotecas Escolares. Misión, Visión, Valores compartidos. El proceso de planificación.

##### ***Eje Temático N°2: POSICIONAMIENTO Y VISIBILIDAD SOCIAL.***

Posicionamiento. Estrategias de Posicionamiento. Plan de Posicionamiento. Posicionamiento en la web. Visibilidad Social.

##### ***Eje Temático N°3 MARKETING DE SERVICIOS. ATENCIÓN AL USUARIO.***

Del Marketing Tradicional al Marketing de Servicios. Segmentación. Investigación de Mercados. Mix de Marketing. Plan de Marketing de Servicios. Desarrollo de Productos y Servicios. Mapas de Empatía. Auditoría de Servicios de Información.

##### ***Eje Temático N°4 PLANEAMIENTO Y CONTROL – TABLERO DE CONTROL***



Planeamiento y Control. Herramientas de control. Tablero de Control para Bibliotecas Escolares.

### 1. Bibliografía (básica y complementaria).

BARCELONA ACTIVA, Los contenidos como estrategia de marketing.  
[http://w144.bcn.cat/cibernarium/images/es/Dossier%20marketing%20de%20contenidos\\_tcm70-17610.pdf](http://w144.bcn.cat/cibernarium/images/es/Dossier%20marketing%20de%20contenidos_tcm70-17610.pdf) fecha de acceso 15/02/2014

Berry, L.L. y Parasuraman (1999). Marketing de Servicios. La calidad como meta. Parramón. Barcelona.

Diaz de Santos (1989). BIBLIOTECA DE MANUALES PRÁCTICOS DE MARKETING. El Plan de Marketing personal. Madrid.

Busha, C. H. (1990). Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación -- México : UNAM.

Chain Navarro, C. (1999). Gestión de información en las organizaciones.-- Buenos Aires: Alfagrama.

Chías, J. (1991), El mercado son personas. El marketing en las empresas de servicios. Mc Graw Hill, Madrid.

----- El mercado son personas todavía. Mc Graw Hill, Madrid.

Eigler, P.; Langeard, E. (1998). Servucción. El marketing de servicios. -- Bogotá : Mc Graw Hill.

Fuentes, J.J. (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información.-- Buenos Aires: Trea.

Gil Estallo, M. A. (1999). Dirigir y organizar en la sociedad de la información.—Buenos Aires: Alfagrama.

Goleman, D. (1996) La inteligencia emocional.—Buenos Aires: Javier Vergara.

Gomez Hernandez, J. (1997) Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas.—Buenos Aires: Alfagrama.

Kerr, G. D.(2000) – Fidelizar clientes en la biblioteca pública.--- Buenos Aires : Alfagrama.

Klaassen, U. (1999). Gestion de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas.-- Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Koontz, H. (1990). Administración .—México: McGraw Hill.



Kotler, P.p; Bloom, P. (1984) Mercadeo de Servicios Profesionales. Fondo Editorial Legis, Colombia.

LOPEZ DE BASEKIT, P.; LLORET DE ALIVE, G. (2013). Marketing de Contenidos, 2013 libro gratuito en la web  
<http://marketingactual.es/index.php/biblioteca/finish/4-marketing-digital/9-marketing-d-e-contenidos-2013/0> (fecha acceso 14/03/2014)

CERLAC (1993) LECTURA, biblioteca y comunidad: tres estudios. -- Bogotá.

Fundación Sanchez Ruiz Perez (1991). MANUAL de planificación para bibliotecas: sistemas y procedimientos.-- Madrid.

Quigley, J. V. (1995) Visión: cómo la desarrollan los lideres, la comparten y la sustentan.—Buenos Aires: McGraw-Hill, 1995.

Ramos Simon, L. F. (1995) Dirección , administración y marketing de empresas e instituciones documentales.—Buenos Aires: Alfagrama, 1995.

Rubino, M. (2005) Desarrollo de un Cuadro de Mando Integral aplicable a Bibliotecas Universitarias Privadas de la Ciudad de Buenos Aires: descripción de las etapas para su creación y diseño (tesina de licenciatura). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2005.

----- (2018) Cuadro de Mando Integral (Teoría e Implementación). En: <http://martarubino.com/> fecha de acceso 4 de agosto 2018.

Ruiz, A. (1990) Marketing de Servicios. Argentina: Tesis. 1990.

Sanz Casado, E. (1994) Manual de estudio de usuarios. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Stuart, Robert D. (1999) Gestión de bibliotecas y centros de información, Barcelona: Diputatio de Barcelona.

Udaondo Duran, M. (1995) —Gestión de calidad.—Madrid: Diaz de Santos, 1995.

**NOTA: En el desarrollo de la asignatura se irán recomendando otras lecturas.**

Mar del Plata, agosto 2023.

Lic. José Ravasi.

Bib. Doc. Giuliana Sanhueza