 <p>Biblioteca Nacional de Colombia</p>	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

Guía # 03

Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------



 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

Tabla de contenido

1. Objetivo de la guía.....	3
2. ¿Qué es un portafolio de servicios?	3
3. El portafolio de servicios de una biblioteca pública.....	3
4. Partes de un portafolio de servicios de una biblioteca pública	4
5. Servicios del portafolio.....	4
6. Lenguaje del portafolio	5
7. Formatos del portafolio de servicios.....	6
8. La distribución del portafolio de servicios	6
9. Los públicos del portafolio de servicios	7
10. Recomendaciones para la elaboración del portafolio de servicios.....	8

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

1. Objetivo de la guía

Presentar recomendaciones generales para el diseño y creación del portafolio de servicios de la biblioteca pública.

2. ¿Qué es un portafolio de servicios?

El portafolio de servicios es la pieza promocional más importante de una organización, toda vez que reúne los elementos necesarios para comunicar lo que ésta es y lo que hace. Un portafolio de servicios es la forma como se presenta una organización a sus públicos de interés a partir de lo que ofrece y de todos sus atributos tangibles e intangibles.


En términos prácticos, es una pieza de comunicación en la que se incluye la información básica y necesaria de una organización para que sus públicos reales y potenciales conozcan lo que ésta les puede brindar.

3. El portafolio de servicios de una biblioteca pública

En el caso de las bibliotecas públicas el portafolio de servicios es un elemento de divulgación y promoción y contiene datos informativos y descriptivos de la biblioteca pública y de sus servicios. Asimismo, se constituye en una pieza de comunicación que invita a todos los públicos (reales y potenciales) a visitar la biblioteca pública.

El portafolio de servicios es una pieza de divulgación y de promoción de la biblioteca pública para su posicionamiento local, regional y nacional. Es una estrategia de comunicación, en sí misma, que integra diferentes formatos, considera distintos actores, puede tener tonos disímiles según el destinatario, comunica acerca de la biblioteca pública como espacio de todos, y revela los detalles de los servicios bibliotecarios, con sus tangibles e intangibles.

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

El portafolio de servicios de una biblioteca pública se constituye en una de las principales herramientas de la gestión bibliotecaria porque es la presentación institucional más importante de la biblioteca pública de cara a su comunidad y a sus actores clave.

4. Partes de un portafolio de servicios de una biblioteca pública


El portafolio de servicios de una biblioteca pública tiene elementos generales de este tipo de documentos y detalles específicos asociados a la particularidad de estas instituciones, y a la especialidad de cada biblioteca pública. Así:

- Título creativo.
- Subtítulo o slogan creativo (opcional).
- Presentación de la biblioteca.
- Misión de la biblioteca.
- Visión de la biblioteca.
- Valores institucionales (opcional).
- Equipo humano (opcional).
- Servicios de la biblioteca.
- Espacios de la biblioteca.
- Colecciones de la biblioteca.
- Reportaje fotográfico.
- Ubicación de la biblioteca.
- Datos de contacto.
- Testimonios de los públicos de la biblioteca (opcional).
- Reconocimientos.
- Aliados importantes (opcional).

5. Servicios del portafolio

Los servicios que se deben considerar en el portafolio de cada biblioteca pública pueden estar organizados o categorizados de diversas formas, respondiendo a la forma en que la biblioteca identifica que es la mejor manera de promocionarlos hacia la comunidad en

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

consonancia con las necesidades y expectativas de su comunidad y su territorio. Se puede tomar como referencia las categorías de servicio que aparecen consignados en la Ley de Bibliotecas Públicas y en el Modelo de madurez de servicios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, por grupos poblacionales, por tipos de servicio, entre otros. Los servicios, entonces, se pueden categorizar de la siguiente forma:


- Líneas de servicio (Promoción de la lectura y la escritura, Servicios de información a la comunidad y para el desarrollo, Fomento a la cultura).
- Categorías de servicios (Préstamo externo y consulta en sala, Acceso a Internet y a las TIC, Asesoría y orientación, Formación y capacitación, Actividades y eventos).
- Tipos de servicios (Servicios básicos, programas especiales o destacados de cada biblioteca).
- Tipos de públicos (Primera infancia, público infantil, jóvenes, adultos, adultos mayores, instituciones educativas, población rural, entre otros).
- Entre otros.

6. Lenguaje del portafolio

El portafolio de servicios debe redactarse para la comprensión de todo tipo de públicos, incluso se pueden considerar portafolios para niños, jóvenes, docentes, entre otros, en lenguajes dirigidos expresamente a ellos. Los tecnicismos y las jergas especializadas se deben matizar en los portafolios de servicios para que sus lecturas e interpretaciones sean más universales.

El portafolio de servicios también debe apelar al uso creativo y literario del lenguaje, con el propósito de hacer más atractiva la oferta de la biblioteca pública. Se recomiendan los nombres inspiradores para los servicios de formación y capacitación, las actividades, eventos y los programas especiales, por ejemplo: “Cine bajo las estrellas”, “Lunadas literarias”, “Sembrando lecturas en el campo”, “Hora del cuento con TIC y contigo”, “Café

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

de letras”, “Pasitos lectores”, “Chicos ingenio”, “Remolinos, chispas y ondas”, “Picnic literario”, “Creadores de palabras”.

El título del portafolio y el slogan deben estimular los públicos a visitar la biblioteca pública y participar de sus diferentes servicios y actividades.

7. Formatos del portafolio de servicios


Los públicos de la biblioteca pública son tan diversos como su contexto, y como sus servicios y actividades. Lo anterior, entonces, supone que el portafolio no tenga una forma única o absoluta; es decir, el portafolio no puede recurrir a única forma de presentación (una cartelera, una pieza impresa, un video), toda vez que debe llegar de múltiples formas y por distintos canales a sus públicos. El portafolio debe contar con diferentes formatos de presentación, como por ejemplo: plegable impreso, video, presentación digital, cartelera institucional, presentación multimedia, presentación web, actividad lúdica, presentación en la pantalla informadora.

8. La distribución del portafolio de servicios

Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo de un portafolio de servicios es su distribución, toda vez que no todos los públicos llegan a la biblioteca pública, o visitan la web 2.0, o leen la cartelera institucional, o escuchan la emisora comunitaria. El portafolio de servicios de la biblioteca pública se debe poner en distintas plazas para efectos de su distribución: en diferentes páginas web, en distintas redes sociales, en múltiples carteleras, en todos los espacios posibles, en cada actividad de extensión bibliotecaria, en las visitas guiadas o inducciones a la biblioteca, en reuniones estratégicas, en las instituciones clave del territorio, en medios locales y regionales, en todo escenario.

Para lo anterior, justamente, contar con diferentes formatos es fundamental. El portafolio debe estar preparado para distribuirse en un evento, compartirse por un canal

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

comunitario, subirse a una página web, fijarse en una cartelera, llevarse a una actividad cultural, entre otras.

9. Los públicos del portafolio de servicios


El portafolio de servicios de una biblioteca pública debe considerar dos aspectos fundamentales con relación a sus públicos: por un lado, los públicos (tipo de usuarios) a los que están dirigidos los servicios, y por otra parte, los públicos a los que puede estar dirigido el portafolio de servicios como pieza de comunicación de los servicios.

Los públicos de los servicios (tipo de usuarios), por lo general, se pueden especificar en cada uno de los servicios de la biblioteca pública, y es tarea del bibliotecario buscar que todos los usuarios puedan tener un lugar en la oferta de servicios de la biblioteca pública.

Por otra parte, el portafolio de servicios como pieza de comunicación tiene sus públicos objetivos, y aunque los servicios de la biblioteca pública especifican su destinatario (tipo de usuario), el portafolio debe buscar esos destinatarios bajo el concepto de públicos y con la idea de promocionar y posicionar ampliamente la biblioteca pública y sus servicios; en esencia, se trata de identificar colectividades para llegar a los públicos objetivos, y para promocionar y posicionar la biblioteca pública en el ámbito local, regional y nacional; así:

- Comunidad en general.
- Alcaldía municipal.
- Concejo municipal.
- Medios locales.
- Instituciones educativas.
- Organizaciones culturales.
- Organizaciones del gobierno.
- Empresas privadas.
- Juntas de Acción Comunal.

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

- Colectivos artísticos.
- Escuelas de artes y oficios.
- Clubes deportivos.

10. Recomendaciones para la elaboración del portafolio de servicios

El objetivo con el desarrollo del portafolio de servicios es que se constituya en una pieza de comunicación estratégica de la biblioteca pública, por tanto, su contenido debe ser de alta calidad. Se recomienda, entonces:


- Utilizar información actualizada.
- Revisar el estilo de los textos.
- Usar un lenguaje creativo en la narrativa del portafolio.
- Nombrar las actividades y los servicios creativamente.
- Validar el uso de la imagen institucional que corresponda.
- Incluir gráficos y fotografías de excelente calidad y factura estética.
- Resaltar los datos de contacto de la biblioteca pública.
- Reunir esfuerzos de otras personas para la construcción del portafolio.
- Divulgar recursivamente el portafolio.

El dinamismo, la creatividad, la interacción, los colores, las texturas, las imágenes y la simplicidad, son actualmente algunos de los elementos clave a tener en cuenta en la elaboración de los portafolios en términos visuales.

A continuación se anexa algunos links como ejemplos de portafolio:

<http://www.novilibrary.org/Documents/WelcomeBrochure.pdf>

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Recomendaciones para la creación del portafolio de servicios
		Código: G-BNA-GBP-03
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2015

<http://www.ilo.org/legacy/spanish/lib/century/content/brochure.pdf>

https://issuu.com/bibliotecaara/docs/portafolio_servicios

<https://www.youtube.com/watch?v=xIHBMKzIzAw>

<https://www.youtube.com/watch?v=9BxzmMsgVu0>

<https://www.youtube.com/watch?v=Su-Y2VVMLh0>

Elaboró Henry García	Revisó Grupo Servicios Bibliotecarios	Aprobó Sandra Suescún
-------------------------	--	--------------------------