



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO
DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

CLAUDIA MONSERRATH SÁNCHEZ ROCHA

ASESORA:

DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR



MÉXICO, CIUDAD UNIVERSITARIA 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A quien me ha mostrado cada día su fuerza infinita y lo extraordinario de ser mujer, eres mi inspiración.

A Cariño quien mejor me comprende, sabes todo lo que te amo.

A quien me regaló la “Letanía contra el miedo” y canta conmigo aunque esté lejos, gracias por la magia.

A los seres invaluableles por la plática inagotable, la confianza y toda la amistad.

A la pluma de los escritores que condujeron mi camino a la bibliotecología

Gracias mi asesora por el ánimo, la dedicación y el rigor que tan bien me guiaron

A la UNAM mi más profundo agradecimiento

ÍNDICE

Introducción	5
CAPÍTULO 1: LA EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS	11
1.1 Las competencias	11
La importancia de las competencias en las universidades y en los planes de estudio	15
Evaluación de una competencia	17
1.2 Las competencias profesionales del bibliotecario en el siglo XXI	18
1.3 Las competencias profesionales del bibliotecario referencista	27
CAPÍTULO 2: LA FORMACIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO EN EL ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	44
2.1 El Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	44
2.2 El plan de estudios vigente aprobado en 2002	48
Cobertura de la función del egresado	51
Objetivo	54
Perfil del egresado	56
Perfil profesional	59
Estructura del plan de estudios	60
2.3 El área de Servicios Bibliotecarios dentro del plan de estudios	64
Objetivo del área de Servicios Bibliotecarios	64
Fundamentos de los servicios de información	65
Bibliotecología social	66
Lectura, lectores y bibliotecas	67
Servicios bibliotecarios y de información	69
Consulta I	71
Consulta II	71
Usuarios de la Información	72
2.4 La enseñanza del servicio de consulta dentro del plan de estudios	73
Consulta I	73
Consulta II	75
La libertad de cátedra	78

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DE LA REFERENCES AND USER SERVICES ASSOCIATION DENTRO DEL PLAN DE ESTUDIOS	81
3.1 Acceso	83
3.2 Base de conocimiento	89
3.3 Mercadotecnia	94
3.4 Colaboración	100
3.5 Evaluación	104
Conclusiones	111
Referencias	116
Anexos	127
Anexo 1 Professional Competencies for Reference and User Services Librarians	127
Anexo 2 Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers	138

INTRODUCCIÓN

El bibliotecario referencista se enfrenta a constantes cambios en el manejo de la información y en las necesidades de los usuarios. El avance y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) requiere de una actualización continua que le permita desarrollar habilidades y competencias para utilizarlas de manera efectiva y así llevar a cabo las actividades necesarias dentro de la unidad de información donde se desenvuelve.

Aunque se tienen elementos importantes dentro del plan de estudios y las áreas cubren una gran cantidad de temas que atañen a la bibliotecología y a los servicios de consulta, se considera importante determinar los puntos débiles que alberga. Organismos internacionales abocados al estudio de la información y las bibliotecas presentan propuestas sobre las competencias que debe poseer un bibliotecario referencista y que pueden ayudar en la determinación de los aspectos que no están siendo incluidos. Estas competencias pueden ser traducidas en habilidades, contenidos y actitudes, para que sean susceptibles de análisis.

para guiar esta investigación se partió de las siguientes cuestiones

- ¿Por qué resulta importante contemplar las competencias dentro del plan de estudios?
- ¿Qué elementos significativos se encuentran dentro del plan de estudios con respecto al servicio de consulta tomando como parámetro la propuesta de la Reference and User Services Association?
- ¿Cuáles son los elementos débiles que existen en el servicio de consulta dentro del plan de estudios según la Reference and User Services Association?

- ¿Con los contenidos del plan de estudios se puede desempeñar de manera óptima un bibliotecario en el servicio de referencia?

-

Esta investigación tuvo los siguientes objetivos:

- Establecer si las competencias que propone la Reference and User Services Association (RUSA) se incluyen en el Área de servicios Bibliotecarios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM.
- Determinar cuáles competencias propuestas por la RUSA se incluyen en el plan de estudios de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- Identificar los contenidos relacionados con el servicio de referencia.

En esta tesis se parte de la idea fundamental de que los contenidos del plan de estudios de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), sobre el manejo de los medios, métodos, estrategias y herramientas que se ocupan en los servicios de consulta, no son del todo suficientes; así mismo no se identifican elementos de aprendizaje relacionados con las teorías de la comunicación tan necesarias para lograr una comunicación interpersonal adecuada (Balboa, 2005).

Por otra parte la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información probablemente tiene algunas carencias en sus contenidos, lo que impide que los alumnos egresen con habilidades y competencias suficientes para ser bibliotecarios de consulta, capaces de ayudar a satisfacer las necesidades de información del usuario e ir superando los retos que se le presenten.

Las capacidades, habilidades y conocimientos adquiridos en la formación profesional y en la práctica laboral del bibliotecario referencista afectan de manera directa en la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

Los profesionales del área de consulta deben contar con capacidades suficientes para enfrentar los cambios que se gestan en la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y los recursos documentales disponibles, para satisfacer los constantes cambios en las necesidades de información del usuario.

El servicio de consulta se ofrece de modo diverso dentro de las instituciones, por lo cual el bibliotecario referencista debe adaptarse a estas diferencias y utilizar los materiales y colecciones disponibles para brindar un servicio óptimo.

Por lo anterior, resulta importante establecer las habilidades, conocimientos y actitudes representadas en las competencias clave que un referencista debe adquirir en su formación. Tener en cuenta propuestas internacionales, adaptadas al contexto nacional ayudará en la determinación de los contenidos que integrarán la curricula de las Instituciones de Educación Superior que imparten la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

La formación del bibliotecario de referencia es básica dentro de las bibliotecas, combinando nuevos métodos y tecnologías con lo mejor de las fuentes tradicionales y digitales, los bibliotecarios deben ayudar a los usuarios a recuperar y evaluar la información.

Si bien el plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información no está basado en competencias, tiene elementos que lo hacen apropiado para tomarlo como objeto de estudio desde esta perspectiva, entre los que se encuentran:

- Aproximación práctica
- Interdisciplinariedad
- Bases teóricas
- Contempla contextos cambiantes y contextos determinados

El interés de esta investigación se deriva de las funciones que se realizan (en mi caso personal) como bibliotecaria referencista en una institución educativa.

El presente trabajo es un estudio de naturaleza analítica, tomando como punto de partida el plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, así como el documento denominada Professional Competencies for Reference and User Services Librarians (Competencias Profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Usuario), generado en 2003 por la Reference and User Services Association (RUSA), subdivisión de la American Library Association (ALA), el cual será la base para determinar si en el Colegio de Bibliotecología de la FFyL de la UNAM están formando al alumno para ser referencista. En esta propuesta se establecen las competencias que un bibliotecario del servicio de referencia debe poseer; retomando todos aquellos temas que este servicio requiere para conseguir cumplir el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a quienes se dirige el servicio.

El plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información se conforma de la siguiente manera:

Asignaturas obligatorias

Asignaturas Temáticas selectas de bibliotecología

Asignaturas Optativas libres

Asignaturas Optativas humanísticas

En este trabajo sólo se contemplan las asignaturas obligatorias, las cuales son vistas por todos los alumnos que cursan la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Otro factor que debe considerarse es que el plan de estudios fue aprobado en el año de 2002 y la propuesta de RUSA se publicó en 2003, por dicho motivo no se considera un documento base para la elaboración del plan, pero sí sirve para identificar los elementos que pudieron no ser considerados en la elaboración y aprobación del plan de estudios.

De acuerdo con el propósito de esta tesis, el capítulo uno se abordan las competencias que el bibliotecario referencista debe tener, para ofrecer servicios de calidad. Primero desde una perspectiva genérica, explicando e intentando establecer de qué trata el constructo “competencia”, lo que persigue y la importancia de su intervención, por medio de la educación basada en competencias dentro de la universidad. Una vez presentados y explicados los elementos más importantes de las competencias, se considera como importante dirigir el tema hacia el ámbito bibliotecológico. Se hace un recorrido por la literatura que aborda el tema, donde se reconocen los elementos indispensables que el profesional de la información debe poseer. Finalmente se presentan propuestas de manera específica, las cuales pretenden dar las pautas de competencias para los bibliotecarios en el área de consulta, que ayude a identificar actividades clave, conocimientos y habilidades para dicha actividad profesional.

En el capítulo dos se realiza un análisis descriptivo del plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, del Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México. En un primer momento, se hace un recorrido por la historia del Colegio y la evolución de los diferentes planes de estudio que se han establecido; hasta llegar al que está en ejercicio actualmente, aprobado en el año 2002, el cual entró en vigencia en el semestre 2003-1 Este análisis tiene como objetivo determinar principalmente la enseñanza del servicio de consulta.

El plan de estudios se divide en seis áreas, las cuales son descritas, sin embargo, debido al interés del presente estudio, el área que tiene mayor relevancia es la de Servicios Bibliotecarios, ya que es en esta área donde se encuentran las asignaturas que abordan lo relacionado con los servicios de información y los usuarios: Fundamentos de los servicios de información, Bibliotecología social, Lectura, lectores y bibliotecas, Servicios bibliotecarios y de información, Consulta I, Consulta II y Usuarios de la información.

Por último, en el capítulo tres se realiza el análisis comparativo, donde se muestran las competencias propuestas en el documento *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* (en la presente tesis se hará referencia a dicho documento con su traducción al español, Competencias Profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Público), publicado por la Reference and User Services Association, subdivisión de la American Library Association, en 2003 y los contenidos del plan de estudios relacionados con dichas competencias. El análisis tiene como objetivo determinar en qué medida existen elementos dentro del plan de estudios, específicamente en el área de Servicios Bibliotecarios que promuevan el desarrollo de las competencias propuestas.

CAPÍTULO 1 LA EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

1.1 LAS COMPETENCIAS

En este primer capítulo se aborda el tema de las competencias y su implicación dentro de los planes de estudio, así como su importancia para el ejercicio laboral, desde una perspectiva que incluye elementos importantes para su comprensión, especialmente aquellas relacionadas con el servicio de consulta.

La palabra competencia tiene su raíz en el latín *competetia*, parte de *competo*, que significa estar calificado, capacitado, habilitado, ser competente, apropiado, suficiente o aspirar a (Pimentel, 2007).

Para Pitágoras, Platón y Aristóteles las competencias están enfocadas a aquello relacionado con la cultura y demás aspectos del pensamiento y la razón.

Con el paso del tiempo las competencias adquieren nuevos significados que se siguen reformulando hasta nuestros días. La modernidad y la industrialización centran los estudios de las competencias en la creación de teorías científicas y tecnológicas. Más tarde con las sociedades de la información y del conocimiento los individuos se enfrentan a cambios sustanciales en cuanto a los procesos de enseñanza y aprendizaje. Yolanda Argudín (2005, p. 9), dice “[...] el ser humano se enfrenta a cambios muy difíciles y radicales, que lo obligan a comprender que ahora más que en ningún otro tiempo, debe reflexionar sobre su estado de persona y edificar su camino.”

Existe una gran cantidad de problemas conceptuales y una infinidad de debates en cuanto a qué es una competencia, a continuación se mencionan algunas de las definiciones presentadas por autores e instituciones que abordan el tema.

Para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000) es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas tanto

específicas como transversales que debe reunir un profesional para satisfacer las demandas sociales. Se trata de capacidades que se desarrollan de forma gradual en todo el proceso educativo y deben ser evaluadas.

También hay otros autores que abordan el tema de las competencias, entre los que se encuentran Wim Westera, Yolanda Argudín, Xavier Roegiers y María Luisa Sanz. Westera (2001) menciona que las competencias representan tanto un conocimiento teórico (un estructura cognitiva que genera conductas específicas), como un conocimiento en acción, aplicado, disponible para ser utilizado con un cierto nivel de destreza cuando se precise.

Para Argudín (2005) las competencias son un conjunto de comportamientos sociales, afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, un desempeño, una actividad o una tarea.

Roegiers (2010) explica que la competencia es el potencial que debe alcanzarse en una tarea bien determinada, ya sea de naturaleza escolar o profesional además de otras competencias que posee la misma persona, ya sea por su naturaleza, por la experiencia adquirida o por medio de un aprendizaje sistemático. A menudo la competencia viene a enriquecer lo que se designa, cada vez más frecuentemente como “competencias colectivas”.

Para Sanz de Acedo (2010) las competencias son un conjunto de capacidades (habilidades) que se apoyan entre sí para ejecutar con éxito una tarea académica, profesional o social en un escenario concreto. Contienen los conocimientos generales de disciplinas científicas afines y de conocimientos específicos propios de una profesión. Se incluyen actitudes apropiadas para: el desempeño de una función; una tendencia al entendimiento, a la aceptación de valores sociales y culturales, a la comunicación y cooperación, a la toma de decisiones; para asumir responsabilidades y manejar la frustración.

Los conceptos anteriores aluden en primer lugar a un carácter práctico “para saber si es competente es indispensable observarlo cuando trabaja; no se es competente cuando sólo se sabe cómo hacer, sino cuando se realiza la acción de manera acertada” (Sanz de Acedo, 2010, p. 16). Después se refiere al hecho de efectuar una acción que se sabe hacer, este es el contenido específico de la competencia. En tercer lugar, no basta con que la persona lleve a cabo la acción, se reconoce como algo fundamental la actitud y disposición con que se ejecuta. Por último, dichas competencias son un conjunto multidimensional e integrador, pues comprende tanto características particulares del sujeto como de su entorno.

Aguerrondo (2009), quien forma parte del personal de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) hace una clasificación por la función que cumplen, académicas, laborales y profesionales.

El constructo competencia genera una amplia cantidad de debates, por lo que agregar una propuesta a la conceptualización de esta resultaría ahondar en dicha problemática y a la vez generar una restricción, dejando fuera aspectos que podrían resultar sustanciales. Por lo que a continuación se extraerán las características que se mencionan de forma constante en los conceptos referidos anteriormente;

Las competencias son un conjunto de capacidades que se apoyan entre sí, para formar un sistema de acción complejo, se conjuntan el conocimiento teórico, la experiencia, las habilidades, actitudes, motivaciones, emociones y valores, para desarrollar comportamientos concretos y realizar tareas bien determinadas, en un contexto específico.

Las competencias conllevan un conocimiento teórico, la interiorización y comprensión de ese conocimiento, trabajando con habilidades propias del sujeto, que a su vez se complementan con las actitudes. Las actitudes en el sentido de, enfrentarse a una situación que promueva el tener una visión abierta y al mismo

tiempo los valores éticos propios de un profesional para desempeñar una actividad. Las competencias son retomadas durante y después de la tarea a realizar, lo que requiere un análisis del problema a enfrentar, el ejercicio de los conocimientos, habilidades, y actitudes que se tienen y por último una evaluación de los comportamientos ejercidos.

Para este estudio retomamos parte de lo anteriormente expresado, lo relacionado con la evaluación de los comportamientos, específicamente del comportamiento de los profesionales de la bibliotecología y de los estudios de la información, por lo que cabe atender la definición de competencias que propone la Reference and User Services Association (2003):

“Competencias: Comportamientos de excelencia que se exhiben de forma más consistente y efectiva que los comportamientos promedio. Un comportamiento básico es necesario para que una evaluación de competencias dependa del comportamiento observado. Por lo tanto, la tarea se enfoca en la identificación de comportamientos subyacentes que lleven a un desarrollo exitoso en las organizaciones proveyendo de servicios al público y de referencia a los usuarios”.

El constructo “competencia” forma parte de una tendencia pedagógica denominada educación basada en competencias, una orientación educativa que surge como respuesta a la sociedad del conocimiento¹. Nace de las necesidades

¹ “Es especialmente importante no reducir la idea de sociedad del conocimiento a una sociedad que dispone ampliamente de tecnologías de la información y la comunicación, porque eso puede llevar a la equivocada creencia de que el tránsito a una sociedad del conocimiento descansa en un incremento en el uso de artefactos tales como teléfonos móviles, computadoras, conexiones a Internet, libros y bibliotecas digitales y virtuales, y en las interacciones en ese nuevo espacio social. El énfasis en una auténtica sociedad del conocimiento, en cambio, debe ser puesto en la educación de las personas y en lograr condiciones que garanticen el desarrollo de sus capacidades para aprovechar el conocimiento ya existente, para generar el nuevo que se requiera para la solución de sus problemas y para la realización de sus planes de vida, así como en que exista una efectiva disponibilidad pública del acervo universal de conocimiento” (Olivé, L. 2009, p. 7).

laborales, la principal demanda es que la escuela y planes de estudio se acerquen al mundo del trabajo, de aquí la importancia de que exista un lenguaje común compartido. Los planes de estudio no deben enfocarse únicamente en los contenidos de las disciplinas, como lo menciona Argudín (2006) este modelo de formación profesional resulta inadecuado, pues no permite que el sistema educativo coincida con el mundo laboral, lo que provoca en los egresado enfrentarse a un mundo muy diferente al estudiado en los salones de clase. Las necesidades educativas actuales están enfocadas en la revisión y diseño de los planes de estudio que incluyan una visión donde los profesionales conciban en conjunto los escenarios a los que se verán enfrentados.

La importancia de las competencias en las universidades y en los planes de estudio

La construcción de competencias debe estar relacionada a una necesidad, de acuerdo con los objetivos, requerimientos y expectativas de una sociedad en constante movimiento.

La edificación de competencias no puede realizarse de manera aislada “quien aprende lo hace al identificarse con lo que produce, al reconocer el proceso que realiza y la metodología con la que lleva a cabo este proceso” (Argudín, 2005, p.12).

Varios autores han alertado sobre la mercantilización de la educación superior, explicando que la educación basada en competencias es “una tendencia donde se trata de una serie de demandas tanto externas como internas, pero cada vez hay más evidencias que responden a presiones irresistibles de organismos internacionales antes que a la satisfacción de las necesidades internas” (Moreno, 2010, p.78). La educación superior basada en competencias reconoce la necesidad del mercado por tener profesionales capaces de desempeñarse exitosamente en el campo laboral, por lo que algunos autores sostienen que existe

“el riesgo de que se impregne de valores economistas y neoliberales, favoreciendo un pragmatismo excesivo” (Yániz, 2007, p. 7).

Los planes de estudio conllevan una parte teórica importante descansando sobre bases bien fundamentadas, la cual es necesario que entre en equilibrio con el ejercicio profesional, este balance no puede ser inclinado hacia un lado o a otro, el caer en tendencias mercantilistas sería satisfacer únicamente al mercado. Tener bases teóricas y metodológicas permite un mejor ejercicio profesional.

La construcción de competencias debe generarse dentro del marco de la institución educativa, esta tendrá que integrar fuentes de conocimiento externas en la revisión y diseño de los planes de estudio, para que los profesionales conciban en su totalidad las situaciones a las que se verán enfrentados (Irigoyen, Jiménez, & Acuña, 2011), por lo cual la educación basada en competencias es considerada como una propuesta pedagógica trascendental para el cambio de las instituciones educativas en el marco de la sociedad del conocimiento.

Diseñar los planes de estudio de una institución de educación superior retomando las competencias que a los estudiantes les serán útiles en su desempeño profesional, necesitará una metodología que se adecue a las necesidades de los profesionales y a los intereses de la sociedad.

La formación por competencias incluye bases teóricas y a la vez elementos empíricos, con planes de estudio abiertos, que permitan la interdisciplinariedad, como lo menciona Gibbons (citado por Yániz, 2007), creando estructuras teóricas, métodos de investigación y formas de práctica claras y propias.

El que se incluya dentro de los planes de estudio una aproximación práctica, basada en competencias de la labor profesional constituye un puente que permite el tránsito y la retroalimentación entre las necesidades del entorno social y las propuestas de solución que se generan en el aula, desde los planes de estudio.

El aprendizaje de determinados contenidos, su concentración y la ya mencionada interdisciplinariedad permiten, mediante una forma conveniente de enseñanza-aprendizaje ofrecer al alumno la posibilidad de explotarlos de manera más oportuna, de aquí que las competencias, será una tarea completamente distinta a la que se realiza para evaluar los contenidos. Resulta obligatorio el ampliar el concepto de evaluación para que incluya los componentes de las competencias (conocimientos, habilidades, actitudes y valores).

Las competencias son propias de cada sujeto, cada profesional será el encargado de interiorizar lo aprendido, lo que dará como resultado un mejoramiento en el desempeño de su labor, y la consecución de un logro.

Evaluación de una competencia

Cualquier proceso educativo implica una evaluación de lo aprendido, en la educación basada en competencias, dicha tarea es importante, especialmente en aquellas capacidades que son básicas para la realización de acciones profesionales, esto propicia que en los planes de estudio se tengan ampliamente presentes las estrategias de evaluación y se les dé seguimiento.

Las evaluaciones del rendimiento de los alumnos han de concebirse como una evaluación formativa, en el entendido de que los estudiantes logran mejores aprendizajes cuando saben el por qué y el para qué de lo que están aprendiendo. En este marco de las competencias es necesario transitar de la evaluación del aprendizaje a la de evaluación para el aprendizaje y a la evaluación como aprendizaje (Moreno, 2010).

La evaluación de las competencias implica estimar el valor del logro de la competencia mediante evidencias de desempeños a partir de las cuales se infiere la competencia (Méndez, 2009). Esto es poner al sujeto ante una situación

compleja, para determinar la forma en cómo la resuelve, utilizando no sólo los conocimientos, también su habilidad para adaptarse a las características de la situación, de su experiencia, de su actividad y de su práctica (Irigoyen, Jiménez, & Acuña, 2011).

Los elementos a considerar para medir una competencia en un sujeto es establecer si aprendió a:

- a) Identificar el hecho o problema a resolver, comprendiendo su complejidad.
- b) Definir los criterios de ejecución requeridos y la teoría que aplicará para resolver dicha situación o problema.
- c) Revisar y valorar las habilidades disponibles, en función de la situación problema.
- d) Evaluar el ejercicio de las habilidades en la resolución de la situación, interrelacionando hechos, conceptos, procedimientos y actitudes.
- e) Así como la evaluación continua del propio aprendizaje.

Las competencias como ya se ha mencionado únicamente pueden ser evaluadas al momento de desempeñar una acción o llevar a cabo una determinada tarea, después de identificar un problema, sin embargo, es necesario evaluar todo el proceso, y lo aprendido en dicha resolución.

1.2 LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO EN EL SIGLO XXI

A partir de la denominada sociedad de la información el papel del bibliotecólogo ha tomado un rumbo distinto al tradicional, debido a que las exigencias profesionales se han ido transformando con el paso del tiempo. Lo que resulta evidente es el aumento en la necesidad de información y al mismo tiempo el incremento de su producción. Existe una gran coexistencia de medios electrónicos y físicos desde los cuales es posible acceder para la consulta de un documento, por dicho motivo

se requiere una permanente actualización por parte de los profesionales, así como asumir un número cada vez mayor de responsabilidades, a veces resolviéndolas en periodos breves de tiempo. Esto promueve el uso de tecnologías que no sólo facilitan el acceso a documentos, también funcionan como herramientas para la implementación de servicios de manera remota. Su proliferación ayuda a generar, almacenar, transmitir y acceder a la información; lo que constata que es la materia prima más preciada en este momento.

La profesión bibliotecológica se enfrenta a constantes retos, las tecnologías de la información requieren un conocimiento de su aplicación y de su funcionamiento, los usuarios de la información demandan servicios y productos especializados, la gestión de una unidad de información funciona de manera compleja y atiende a una gran variedad de solicitudes. Los profesionales requieren una formación en la que los conocimientos (proceso inteligente de la información, que sirve como base para un actuar), habilidades (el conocimiento en acción) y actitudes (estímulo y empatía con la cual afrontamos una situación así como la predisposición a hacer algo de una determinada manera) estén en función de diversos aspectos, tales como el diseño de sistemas de información, operación, divulgación y evaluación; lo que advierte un aumento en el valor de la información, tanto para empresas como para instituciones educativas.

Los requerimientos del profesional de la información en el campo laboral van en aumento, es preciso tener “planes no sólo nuevos, diversificados y flexibles sino también políticas de estado, legislación apropiada, gremios bien organizados, grupos de presión, liderazgo e investigación, factores estos que aseguren para los próximos años el desarrollo de una profesión sólida, que se posicione con facilidad en el mercado laboral y que abra nuevos espacios para su ejercicio” (De la Vega, 2005, p 3). Las nuevas formas de organizar el trabajo incluyen estrategias empresariales basadas en la calidad, el trabajo en equipo y el aumento de la competitividad.

La sociedad en la que vivimos genera información, sin embargo, esta información sólo es útil cuando se procesa, almacena y difunde de manera eficaz y oportuna. Las tecnologías juegan, nuevamente, un papel importante en su procesamiento. Sin dejar de lado una visión humanística, actualmente el profesional está en un ambiente competitivo y globalizado. No se descarta la información impresa, se trata de interactuar con ambas “porque sabe cómo estructurarla, organizarla, manipularla, contextualizarla y lo más importante, todo esto desarrollado dentro de los niveles más excelentes de detalle, normas y exactitud” (Chacón,2008, p. 74).

Las competencias profesionales asumen un elemento significativo, su utilidad consiste en la capacidad para adaptarse a contextos cambiantes, cuestión fundamental hoy en día. Los conocimientos adquiridos son utilizados en un contexto determinado, ya sea empresa o institución, sus características y condiciones estarán vinculadas directamente con la praxis profesional. Los conocimientos se deben relacionar con los siguientes elementos de la organización, según Ortoll Espinet (2004):

- Estrategia, Visión y Objetivos.
- Áreas de actividad.
- Tipos de información (interna, externa, corporativa).
- Procesos en los que está involucrado un trabajador e información (interna, externa o corporativa) que da soporte a dichos procesos o que es resultado de los mismos.
- Políticas de información que se aplican.
- Agentes implicados en el funcionamiento de la organización que afecten su rol.

En este sentido, el profesional no sólo se adapta al contexto informativo en el que se encuentra, también a contextos institucionales bien determinados, por ejemplo empresas privadas, instituciones de educación superior, etc. Una vez definido el ambiente, es importante identificar los elementos previamente mencionados, los

cuales le ayudarán en su labor, en el desempeño de sus funciones y en el desarrollo de las capacidades complementarias.

La apropiación de competencias para el profesional de la información es significativa para la resolución de conflictos y el beneficio de la sociedad, respondiendo a fenómenos mundiales y sus efectos, procurando que se gesten cambios de manera profunda y se establezcan objetivos comunes en cuanto a su desempeño.

Conceptuar y determinar las competencias tiene diferentes utilidades, en primer lugar, establecer las directrices, las exigencias y las respuestas que se requieren de una profesión, especialmente en el entorno de la sociedad de la información. Ubicando las competencias que se han de tener es posible crear un perfil profesional, que incluya los puntos fuertes y débiles ante el mercado laboral, el perfil aporta un número considerable de ventajas que se enlistan a continuación:

- Proporciona la definición de los requerimientos de un puesto de trabajo (dado que para cada puesto se especifica lo que se pretende que se demuestre).
- Facilita los procesos de selección de personas que podrán contribuir a desarrollar con éxito los objetivos estratégicos de la organización.
- Permite acotar el nivel de consecución efectivo de determinadas tareas respecto al nivel deseable según los objetivos de la organización.
- Hace posible la focalización de las acciones de formación de acuerdo con las necesidades específicas de cada puesto de trabajo.
- Aporta elementos objetivos para la evaluación y retribución según el cumplimiento personal.

Los profesionales de la información deben contar con competencias específicas, algunos estudiosos del tema (Uribe (2007), Abels (2003), Chacón (2008) y Barry (1999)) han propuesto las siguientes:

- Poseer un entendimiento y un profundo conocimiento de los usuarios y sus necesidades.
- Utilizar los medios y las técnicas de administración apropiadas para transmitir a la dirección la importancia de los servicios de información.
- Implementar, coordinar y evaluar nuevos servicios donde se contemplen aspectos como la pertinencia, las necesidades y potencialidades de los usuarios.
- Ubicar y difundir información pertinente y de calidad en diferentes contextos para la producción de conocimiento en el contexto donde se desenvuelve el usuario.
- Administrar bibliotecas digitales.
- Seleccionar y adquirir documentos electrónicos.
- Diseñar y evaluar bases de datos.
- Digitalizar información.
- Diseñar y crear páginas web.
- Utilizar diversas estrategias de búsqueda en sitios web.
- Almacenar, preservar y conservar material digital.
- Alfabetizar a los usuarios.
- Proteger la privacidad informativa de los usuarios y fomentar la conciencia de la misma en respuesta a los nuevos desafíos sobre la privacidad.

Resulta notoria la ausencia de una competencia relacionada directamente con el servicio de consulta, muchas de ellas consideran las tecnologías, las cuales han ido ganando importancia. Sin embargo, dicha ausencia deja ver que es importante establecer muy puntualmente cuáles son las competencias que se relacionan con el servicio de consulta.

Algunas organizaciones abocadas al estudio de la Bibliotecología, Archivología y Ciencias de la Información se han encargado de proponer competencias que el profesional debe poseer, de acuerdo a los desafíos vigentes y su complejidad.

Europa y América del Norte son alguna de las regiones que han establecido competencias requeridas por el profesional de la información.

En el caso de Europa, Euroferencial (2004) es una obra colectiva de la Asociación de Profesionales de la Información y la Documentación, interesada en los problemas de la información y documentación. Y algunos de sus objetivos son los siguientes:

- Poner de manifiesto la importancia de la información y la conciencia de su valor como recurso esencial para las organizaciones de todo tipo, y en especial para el desarrollo económico.
- Superar las barreras, lingüísticas y demás, que limitan el uso de la información en los países de la Unión Europea.
- Desarrollar en Europa el sector de la gestión de la información y documentación por medio de la enseñanza y la formación.
- Ayudar a difundir la información en todos los países de la Unión Europea

Esta Asociación reúne, en la actualidad, nueve asociaciones profesionales de otros tantos países de la Unión Europea y da a conocer una lista de 33 competencias que están en función de la Información, Tecnologías, Comunicación, Gestión y otros saberes, a continuación se presentan las relacionadas con consulta:

Grupo I – INFORMACIÓN

- Identificación y validación de las fuentes de información
- Análisis y representación de la información
- Búsqueda de información
- Diseño de productos y servicios

Grupo T – TECNOLOGÍAS

Grupo C – COMUNICACIÓN

– Comunicación oral

– Comunicación escrita

– Comunicación audiovisual

– Comunicación a través de la informática

– Comunicación interpersonal

Grupo G – GESTIÓN

Grupo S – OTROS SABERES

Las competencias mencionadas anteriormente serán desempeñadas por los profesionales tanto directivos como operativos en cualquier unidad de información. Y en esta lista hay un número importante de competencias relacionadas con el servicio de consulta, de ahí la importancia de su mención. Por otro lado, uno de los temas que resaltan es la comunicación.

En Estados Unidos de América la Special Library Association (SLA) propone en sus Competencies for Information Professionals of the 21st Century-, un listado Competencias para Profesionales de la Información del Siglo XXI (2003), fue preparado por el Consejo de Directores de la SLA y el Comité Especial sobre Competencias de Bibliotecarios Especializados. Los miembros de la Asociación exploraron y compartieron su visión de competencias y habilidades, requeridas para el manejo especializado de la información. Las competencias que el profesional de la información debe poseer se dividen en profesionales, personales y básicas, a su vez hace subdivisiones:

COMPETENCIAS PROFESIONALES

Están relacionadas con el conocimiento de los recursos, acceso, tecnología y administración, y la habilidad para utilizar este conocimiento como la base, para proveer servicios informativos de la más alta calidad.

A) Administración de organizaciones informativas

- B) Administración de recursos informativos
- C) Administración de servicios informativos
- D) Aplicación de herramientas y tecnologías informativas

COMPETENCIAS PERSONALES

Representan un grupo de actitudes, habilidades y valores que permiten a los profesionales trabajar eficientemente y contribuir positivamente con sus organizaciones, usuarios y la profesión. Todo profesional de la información:

Busca desafíos y capitaliza nuevas oportunidades.

Tiene una perspectiva amplia.

Comunica efectivamente.

Presenta ideas claramente; negocia confiada y persuasivamente.

Crea esquemas de colaboración y alianzas.

Construye un ambiente de respeto y confianza mutua; respeta y valora la diversidad.

Emplea el enfoque de trabajo en equipo; reconoce el balance de colaborar, liderar y seguir.

Toma riesgos calculados; muestra coraje y tenacidad cuando enfrenta oposición.

Planea, antepone y enfoca lo que es crucial.

Demuestra planeación en su carrera personal.

Piensa con innovación y creativamente; busca oportunidades nuevas o las reinventa.

Reconoce el valor de las redes profesionales y la planeación de su carrera personal.

Balancea trabajo, familia y obligaciones comunitarias.

Mantiene flexibilidad y actitud positiva en tiempos de cambio continuo.

Celebra logros propios y ajenos.

COMPETENCIAS BÁSICAS

Entrelazan las competencias profesionales y personales. Estas dos competencias básicas son absolutamente esenciales para cualquier profesional de la información.

A) Los profesionales de la información contribuyen a la base del conocimiento de la profesión compartiendo las mejores prácticas y experiencias, y continúan el aprendizaje a través de conductos informativos, servicios y prácticas administrativas conforme a su vida profesional.

B) Los profesionales de la información están comprometidos con la excelencia y ética profesional, así como con los valores y principios de la profesión.

En estas competencias, se pueden identificar dos que claramente están relacionadas con el servicio de consulta, la administración de servicios informativos y la comunicación efectiva.

Una vez hecho un breve recorrido por las propuestas tanto de autores como de organizaciones abocadas al estudio de las competencias en bibliotecología y ciencias de la información es posible determinar que se presenta uniformidad en cuanto a los elementos que son importantes: el usuario, las fuentes de información, los servicios y las tecnologías de la información y comunicación.

Es posible distinguir algunas diferencias que guardan, por un lado las competencias sugeridas por Euroreferencial, las cuales están agrupadas en 5 grandes bloques que retoman una temática particular (Información, Tecnologías, Comunicación, Gestión y Otros saberes) y por otro lado la propuesta de la SLA, la cual divide las competencias de un modo distinto (Profesionales, Personales y Básicas). El Euroreferencial se enfoca en el profesional desde una perspectiva de ejecución y aquello que debe atender dentro de una unidad de información, mientras la SLA retoma la formación que debe tener el profesional, como persona y como agente prestador de servicios. La importancia que se le da al aspecto personal del profesional no suele ser la parte más relevante, el ejercicio

profesional y las actividades que con ella se deben realizar es la parte sustancial que persiguen las competencias. Y en cuanto a la lista de los autores va desde la parte directiva y la gestión de los servicios, pero también el diseño y uso de páginas web.

Las competencias que se presentaron, tanto de autores como de organizaciones se enfocan a bibliotecarios generalistas, los cuales realizan tareas propias de las bibliotecas, ya sea de dirección, procesos técnicos, servicio a los usuarios, referencia, desarrollo de colecciones, desarrollo digital, entre otros. Pero propiamente que hablen del servicio de consulta no se encuentran y el propósito principal de este estudio es determinar qué competencias son oportunas para un bibliotecario referencista. Por lo cual el siguiente apartado se enfocará en determinar dichas competencias.

1.3 LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

Las necesidades por parte de los estudiantes y profesores se modifican, debido a la especialización de las investigaciones y al incremento de la información, la explotación de las herramientas que deben facilitar el acceso a la información requieren de un conocimiento amplio con respecto a su uso, importancia y utilidad, por lo que los profesionales tienen la responsabilidad de actualizar sus conocimientos para posteriormente apoyar a los usuarios.

El principio básico para ofrecer cualquier servicio es determinar las necesidades de información que tiene un usuario, lo cual permitirá comenzar el trabajo de búsqueda, selección y recuperación de información.

El bibliotecario referencista se enfrenta a cuestiones complejas, pues tiene trato directo con el usuario; Balboa Magaña (2005) menciona la importancia de la

comunicación del bibliotecario con el usuario, determinar las necesidades de información y satisfacerlas conlleva una entrevista cara a cara. Establecer una buena comunicación con el usuario debe ser una de las habilidades que el bibliotecario debe desarrollar, ya que es la base del éxito de un servicio de referencia.

Los bibliotecarios referencistas son profesionales que debido al contacto directo que tienen con los usuarios, se enfatiza la satisfacción de sus necesidades de información, en forma inmediata. La entrevista de consulta permite establecer cuáles son las necesidades y los requerimientos específicos del usuario, analizar dicha petición, seleccionar el procedimiento a realizar; discriminar fuentes de información, hasta entregar los documentos pertinentes.

Por lo que se hace necesario determinar muy puntualmente las competencias que debe poseer un especialista de la información dedicado al servicio de referencia. En este sentido la American Library Association (ALA) a través de su división Reference and User Services Association (RUSA) elaboró el documento Professional Competencies for Reference and User Services Librarians- Competencias Profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Usuario (2003).

La RUSA es responsable de estimular y apoyar la excelencia en la prestación de los servicios bibliotecarios generales así como de los especializados, el servicio de referencia, desarrollo de colecciones, el asesoramiento de los lectores y el uso compartido de recursos para todas las edades, en todo tipo de biblioteca. Es la principal organización de profesionales de referencia e información que hace las conexiones entre las personas y las fuentes de información, servicios y materiales para recaudar los fondos que necesitan. Entre sus principios sobresalen los siguientes:

- El acceso universal a la información.
- La lectura es fundamental para la calidad de vida y el valor de todas las actividades que lo promueven.
- Colecciones y fuentes de información de la mayor calidad posible.
- Prestación de servicios y programas innovadores que satisfagan las necesidades cambiantes de información de diversas poblaciones.
- Evaluación y mejora continua en la gestión y entrega de materiales y servicios a los usuarios.
- Crecimiento y desarrollo profesional de los bibliotecarios y el personal de la biblioteca.
- Valoración del papel de los bibliotecarios y personal de la biblioteca como educadores en la creación de aprendices de por vida y pensadores críticos.
- Valoración de las contribuciones únicas que los bibliotecarios y el personal de la biblioteca aporta al proceso de conectar a los usuarios y a la información que necesitan (Reference and User Services Association, 2003).

El objetivo de las “Competencias Profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Usuario” es:

Proveer a los bibliotecarios, bibliotecas y centros de información un modelo de declaración de competencias esenciales para bibliotecarios de servicios al usuario y de referencia exitosos. Las competencias deben ser pertinentes a los requerimientos particulares de cada trabajo. Sin embargo, los individuos y organizaciones que apliquen estos lineamientos deberán seleccionar aquellas estrategias más apropiadas a cada situación.

Estas competencias están enfocadas a las capacidades, habilidades y el conocimiento que hacen que los bibliotecarios de servicios al público y referencia sean únicos con respecto a los demás profesionales. Las competencias adoptan una infraestructura básica de competencias requeridas por todos los profesionales, tales como las habilidades relacionadas a la comunicación, la lectura, la escritura y las matemáticas (Reference and User Services Association, 2003).

Una cuestión importante que hace de esta propuesta una herramienta útil para el establecimiento de las competencias profesionales del bibliotecario referencista es la flexibilidad para su establecimiento en diferentes contextos, se pueden seleccionar aquellas estrategias más apropiadas para alcanzar los objetivos que tienen la biblioteca y la institución que las requiera.

El documento incluye definiciones de los términos implicados:

Bibliotecarios de Referencia y de Servicios al Usuario:

Bibliotecarios que auxilian, asesoran, e instruyen a los usuarios en el acceso a todas las formas del conocimiento registrado. La asistencia, asesoría e instrucción se incluye tanto de forma directa como indirecta.

Competencias:

Comportamientos de excelencia que se exhiben de forma más consistente y efectiva que los comportamientos promedio. Una base comportamental es necesaria porque la valoración efectiva de las competencias depende del comportamiento observado.

Estrategias:

Son planes de acción específicos que los ejecutantes de excelencia emplean típicamente para lograr las metas de competencia. (Reference and User Services Association, 2003).

Las competencias están agrupadas en 5 grandes apartados: acceso; base de conocimiento: mercadeo/ conciencia/ información; colaboración; evaluación y valoración de recursos y servicios; son descritas mediante tres elementos: las competencias, las metas y las estrategias. Las metas que se pretende alcanzar requieren de cada una de las estrategias, las cuales pueden ser vistas como habilidades.

Acceso

El acceso incluye competencias relacionadas con enfrentar la sobrecarga de información y reconocer la importancia del tiempo y conveniencia del usuario. Están enfocadas en la habilidades de: ubicar documentos a través del conocimiento de la bibliografía y la indización; identificar y proveer soluciones para minimizar barreras cognitivas y físicas al acceso; y evaluar materiales proporcionando el nivel adecuado de acceso conceptual y lingüístico según el usuario.

Competencias:

Responsabilidad

Meta: Un bibliotecario provee servicios que son sensibles a las necesidades de los usuarios.

Estrategias:

1. Determina el contexto situacional de las necesidades individuales de información de los usuarios interactuando con cada usuario en persona o a través de otro canal de comunicación.

2. Analiza las fuentes de información recomendadas al usuario en el contexto de atracción, intereses y el nivel de contenido para cada usuario.
3. Sugiere obras específicas relativas a lo que el usuario considera importante.
4. Utiliza las Normas de Comportamiento para los Bibliotecarios de Referencia sobre Accesibilidad, Interés y Escucha/ Indagación en la prestación de servicio de referencia en un entorno de servicios tradicionales en persona.
5. Atrae a los usuarios a discusiones acerca de experiencias relacionadas con sus necesidades de información y expresa interés en cada experiencia del usuario.
6. Respeta el derecho de los usuarios a determinar la dirección de su investigación, permitiéndoles perseguir sus propias preferencias.

Organización y Diseño de Servicios

Meta: Un bibliotecario diseña y organiza de forma efectiva los servicios de referencia y para enfrentar las necesidades principales de la comunidad.

Estrategias:

1. Organiza la presentación de las fuentes de información para igualar el proceso de búsqueda de información que el usuario usa típicamente.
2. Crea bibliografías, círculos de lectura, muestras, talleres, documentos electrónicos y otras herramientas especiales para incrementar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios a utilizarlas.
3. Organiza y despliega de forma efectiva información que considera relevante para el grupo principal de usuarios.
4. Utiliza los Lineamientos de Desempeño en el Comportamiento de Búsqueda cuando provee el servicio de referencia.
5. Diseña servicios para enfrentar las necesidades especiales de los usuarios principales, incluyendo aquellos con discapacidades, y aquellos cuya segunda lengua es el inglés.

6. Compila y mantiene información acerca de los recursos de la comunidad de interés para el grupo principal de usuarios, así los usuarios pueden ser enviados a fuentes apropiadas de ayuda.

Pensamiento crítico y de análisis

Meta: Un bibliotecario provee servicios de alta calidad a través de un análisis cuidadoso de las fuentes y servicios de información.

Estrategias:

1. Usa medios impresos y electrónicos para conectar a los usuarios con recursos altamente recomendados y cuidadosamente seleccionados sobre temas de gran interés para los usuarios.
2. Sintetiza una gran variedad de fuentes de información para proveer la información más relevante a cada usuario.
3. Evalúa los patrones de información basados en datos obtenidos como resultado de la operación de los servicios de búsqueda para mejorar los servicios a los usuarios.
4. Aplica el conocimiento del proceso de búsqueda de información para estructurar servicios de información.
5. Utiliza los Lineamientos de Desempeño en el Comportamiento sobre el seguimiento del servicio de referencia.

Base de conocimiento

Las áreas del conocimiento esenciales para el bibliotecario referencista y de servicios al usuario son: 1) la estructura de las fuentes de información; 2) el conocimiento de herramientas básicas de información, incluyendo catálogos en línea, sistemas de búsqueda, bases de datos, sitios Web, revistas y monografías en soportes impreso y digital, videos y grabaciones de sonido; 3) patrones de búsqueda de información y comportamiento de los usuarios principales; 4) de comunicación que incluya la interacción tanto en persona como a través de otros canales; 5) la influencia de la tecnología en la estructura de la información; 6)

derechos de autor y propiedad intelectual y 7) estándares de competencias de información.

Competencias:

Exploración del ambiente

Meta: Un bibliotecario monitorea las fuentes de información más relevantes para actualizar el conocimiento de desarrollos actuales de referencia y servicios al usuario.

Estrategias:

1. Lee, revisa y escucha los medios para mantenerse actualizado en áreas del conocimiento relevantes para los usuarios principales.
2. Asiste a exposiciones y conferencias profesionales locales, regionales o nacionales al menos una vez al año cuando la institución provee de recursos.
3. Explora el ambiente de tecnologías emergentes que son relevantes a los servicios de referencia y al usuario.
4. Se mantiene actualizado en nuevas fuentes de información consultando una gran variedad de reseñas de fuentes, catálogos de editores, incluyendo las editoriales pequeñas.
5. Lee reseñas de fuentes, tanto en línea como impresas concernientes a los temas de interés de la comunidad principal en todos los soportes.

Aplicación del Conocimiento

Meta: Un bibliotecario utiliza de forma efectiva el conocimiento nuevo para mejorar los servicios.

Estrategias:

1. Lee literatura de referencia e investigación sobre servicios al usuario y aplica el conocimiento obtenido para mejorar la práctica profesional.
2. Integra el uso de las últimas herramientas tecnológicas en su quehacer cotidiano.
3. Explora tecnologías disponibles y su aplicación en los servicios de referencia al usuario.

4. Experimenta con las últimas innovaciones disponibles para satisfacer sus necesidades de información.

Diseminación del conocimiento

Meta: Un bibliotecario comparte su experiencia con otros colegas y capacita al nuevo personal.

Estrategias:

1. Enseña en sus áreas de experiencia.
2. Prepara presentaciones en sus áreas de experiencia.
3. Crea sitios Web en sus áreas de experiencia.
4. Discute temas con sus colegas.
5. Guía a sus colegas a través de la escucha, entrenamiento y sirviendo como un modelo.
6. Revisa borradores de sus colegas.
7. Participa en discusiones profesionales a través de reuniones, videoconferencias, listas de correos, y otras formas posibles de comunicación.

Aprendizaje Activo

Meta: Un bibliotecario contribuye de forma activa para mejorar la práctica profesional a través de proyectos de mejora y perfeccionando sus habilidades individuales a través del aprendizaje independiente.

Estrategias:

1. Participa activamente en organizaciones profesionales y trabaja con bibliotecarios de una amplia gama de organizaciones.
2. Adquiere habilidades a través del aprendizaje basado en tecnología en módulos de aprendizaje cuando es apropiado.

Mercadeo/ Conciencia/ Información

Un proceso de planeación es esencial para identificar y promover los servicios. Un plan estratégico de operaciones provee un marco para que las metas y objetivos sean formalizados. Un plan de mercadeo es uno de los aspectos de planeación

estratégica, provee un mecanismo promocional mediante el cual las metas, objetivos y estrategias pueden ser medidas de forma cuantitativa.

Competencias

Valoración

Meta: Un bibliotecario conduce una investigación para determinar que tipos de servicios de referencia proveer y a que tipos de usuarios se les provee.

Estrategias:

1. Conduce encuestas, dentro y fuera de la biblioteca para identificar las necesidades de los usuarios en el área de servicios de referencia.
2. Conduce grupos focales para conocer e interactuar con los usuarios, y discutir y obtener información acerca de las necesidades de información de los usuarios.
3. Consulta con otras bibliotecas para conectarse y crear una lluvia de ideas concerniente a los programas y servicios provistos en el área de referencia.
4. Evalúa la información obtenida por la investigación y prepara un trasfondo para el desarrollo del programa de los servicios de referencia.
5. Se reúne con líderes de la comunidad para crear puentes en la brecha entre el servicio de referencia de la biblioteca y los individuos y grupos que conforman la comunidad.
6. Determina los usuarios principales y los servicios que le serán provistos.
7. Implementa el programa de servicios al usuario y referencia que satisfagan las necesidades de los usuarios en la comunidad designada.

Comunicación y alcance

Meta: Un bibliotecario comunica de forma efectiva la naturaleza de los servicios de referencia que son provistos a los usuarios.

Estrategias:

1. Desarrolla un plan de comercialización escrito como parte de un plan estratégico de servicios y operaciones para establecer las metas y objetivos del servicio.

2. Desarrolla un plan de relaciones públicas para el personal y capacita a los individuos sobre la importancia de la publicidad y promoción de los servicios de referencia.
3. Crea un ambiente físico que alienta a los usuarios a visitar las instalaciones físicas de la biblioteca o a utilizar la biblioteca virtual y sus servicios.
4. Utiliza medios electrónicos tales como páginas de inicio, e-mail, listas de correos, radio y televisión para promover los servicios de referencia.
5. Usa los medios impresos tales como periódicos, folletos, boletines, posters, para comunicar los servicios de referencia que se proveen.
6. Determina las relaciones de la comunidad y desarrolla modelos de asociación de los servicios con grupos dentro de la comunidad.
7. Alienta a los usuarios a través de lecturas, programas, visitas escolares, visitas a departamentos, y conferencias de prensa para promover los servicios de referencia ofrecidos.

Evaluación

Meta: Un bibliotecario evalúa de forma consistente y sistemática la efectividad del mercadeo de los servicios de referencia al usuario.

Estrategias:

1. Conduce reuniones internas y sesiones de capacitación para obtener retroalimentación de los bibliotecarios referencistas con respecto al éxito de los servicios de referencia existentes y los productos que se ofrecen.
2. Atrae a los usuarios en grupos focales, encuestas, formas de retroalimentación, seguimiento a usuarios, sobre su reacción y percepción ante los servicios de referencia.
3. Evalúa las tendencias actuales y los cambios en los servicios de información y referencia y ajusta los servicios existentes y los promueve.
4. Identifica las fortalezas y debilidades de los productos que se ofrece como parte de los servicios de referencia.
5. Identifica los nuevos métodos de servicio, nuevos productos, nuevos usuarios potenciales participando en conferencias, talleres, y asociaciones profesionales.

6. Decide los productos y servicios de referencia que se seguirán ofreciendo o que serán implementados.
7. Continúa el proceso de evaluación como una revisión periódica establecida en una línea del tiempo y para todo el personal del servicio.

Colaboración

La colaboración ha asumido una nueva importancia en un mundo que ha sido testigo del fenómeno del crecimiento de la información, nuevo conocimiento, y la tecnología sofisticada, todo dentro de un espacio de tiempo muy corto. Debido a la expansión de la información y el incremento de las diferentes formas de acceder a ella, los bibliotecarios deben trabajar con colegas, organizaciones profesionales, agencias y otros grupos para asegurar que los usuarios reciben los servicios de información que necesitan, en el tiempo que lo requieren y en el soporte más adecuado. Los bibliotecarios necesitan reconocer y respetar el rol interpretado por el usuario en la interacción de la información. Los bibliotecarios deben perseguir colaboraciones que mejoren los servicios para sus usuarios.

Competencias:

Relaciones con los usuarios

Meta: Un bibliotecario trata al usuario como un colaborador y compañero en el proceso de búsqueda de información.

Estrategias:

1. Utiliza los Lineamientos de Desempeño en el Comportamiento de los Servicios de Información y Referencia.
2. Le pide al usuario su opinión y consejo mientras trabaja en la transacción de información.
3. Involucra al usuario en el proceso y en la toma de decisiones.
4. Reconoce el conocimiento del usuario obtenido a través de la interacción con éste.
5. Reconoce los límites de los recursos locales y consulta una base adecuada de recursos.

Relaciones con Colegas

Meta: Un bibliotecario trabaja de forma cercana con colegas para proveer servicios de calidad a los usuarios.

Estrategias:

1. Reconoce que los colegas tienen un conocimiento único, habilidades, y fortalezas que pueden ayudar a resolver preguntas.
2. Solicita la ayuda de un colega cuando lo requiere.
3. Busca oportunidades para compartir conocimiento y experiencia.
4. Facilita y participa con colegas en un equipo de desarrollo para mejorar los servicios.
5. Trabaja de forma efectiva como parte de un equipo.
6. Modela un comportamiento efectivo de equipo, incluyendo la atención, discusión, y confianza.
7. Desarrolla con sus colegas principios y metas comunes para un excelente servicio al usuario.

Relaciones dentro de la Profesión

Meta: Un bibliotecario desarrolla relaciones colaborativas dentro de la profesión para mejorar los servicios a los usuarios.

Estrategias:

1. Toma ventaja de la red de oportunidades provistas por una participación activa en organizaciones profesionales a nivel local, regional, estatal, nacional e internacional.
2. Identifica y busca posibles compañeros con el fin de expandir los servicios a los usuarios.
3. Es voluntario para participar en esfuerzos de colaboración estatal y nacional que beneficien a los usuarios locales.
4. Utiliza los Lineamientos de Desempeño en el Comportamiento de los Servicios de Información, Referencia y Seguimiento.

Relación más allá de la Biblioteca y de la Profesión

Meta: Un bibliotecario desarrolla y mantiene relaciones más allá de la biblioteca y de la profesión para fortalecer los servicios.

Estrategias:

1. Identifica compañeros que tengan el conocimiento y la experiencia para valorar los servicios al público.
2. Se comunica de forma efectiva con personas que aseguren un entendimiento mutuo de metas, objetivos y principios.
3. Establece alianzas de trabajo para mejorar los servicios existentes y desarrollar nuevos productos y servicios.

Evaluación y Valoración de Recursos y Servicios

Una valoración consistente de los recursos en el contexto de las necesidades de los usuarios, es esencial para mantener cualquier servicio de información vital y relevante. Es igualmente importante un esfuerzo paralelo en la evaluación y distribución de los servicios de información. La meta es lograr que todos los recursos de la biblioteca en cualquier soporte estén disponibles a los usuarios.

El elemento crítico para cualquier servicio de información es que el personal que lo provee, use medidas de evaluación para su propio desempeño. Muchos aspectos de la interacción en los servicios de información son intangibles y dificultan una medición objetiva. Sin embargo, la meta de la valoración y evaluación del desempeño es necesaria.

Los bibliotecarios de servicios al usuario requieren competencias tanto en los métodos formales como informales de evaluación y valoración.

Competencias:

Necesidades del Usuario

Meta: Un bibliotecario usa de forma efectiva técnicas y herramientas para identificar a los usuarios y sus necesidades de información.

Estrategias.

1. Identifica la población de usuarios reales y potenciales.
2. Planea y conduce evaluaciones regulares de sus usuarios principales, usando varios métodos, tanto formales como informales.
3. Traduce las necesidades de los usuarios en planes de servicios.

Servicios de información

Meta: Un bibliotecario evalúa la efectividad de los servicios provistos a los usuarios.

Estrategias:

1. Desarrolla e incorpora medidas de evaluación en cualquier nuevo servicio de información.
2. Desarrolla estándares de servicio para servicios de información nuevos y existentes.
3. Crea un clima organizacional en donde todos los servicios existentes y propuestos son medidos contra un estándar.
4. Analiza los recursos disponibles y utiliza los recursos humanos y físicos para otorgar los programas de servicio que cubren de manera efectiva las necesidades de información de la comunidad.

Recursos de información:

Meta: Un bibliotecario valora y evalúa los recursos en todos los soportes en términos de estándares objetivos y cómo cubren las necesidades de los usuarios de la biblioteca.

Estrategias:

1. Evalúa el contenido de los recursos impresos y virtuales con respecto a la exactitud y actualidad.
2. Determina la autoridad de esos recursos.

3. Identifica alguna tendencia o punto de vista en un recurso de información.
4. Evalúa los nuevos recursos de información apropiados para los usuarios principales.
5. Lee reseñas de nuevos recursos de información para complementar el juicio propio del bibliotecario.
6. Escribe y publica reseñas de nuevos recursos de información.

Entrega de servicios:

Meta: Un bibliotecario evalúa los servicios nuevos o los existentes para igualar las capacidades de los usuarios y los requerimientos tecnológicos de los servicios.

Estrategias:

1. Determina la combinación apropiada de tecnologías y los canales de entrega para satisfacer las necesidades particulares del grupo de usuarios.
2. Valora las nuevas tecnologías para ver si pueden enfrentar las necesidades del servicio de una forma más efectiva que los métodos actuales, pero sin confundir a los usuarios.
3. Experimenta y evalúa los cambios en los servicios con los usuarios.
4. Evalúa la distribución de los recursos económicos y humanos para asegurarse que no están atados a servicios que ya no se requieren.

Interfaces de información:

Meta: Un bibliotecario evalúa los aspectos del soporte, acceso y presentación de los aspectos de los recursos como parte de una valoración completa.

Estrategias:

1. Identifica cualquier factor que impide el uso del recurso.
2. Determina si existe alguna fuente de información alternativa que tenga una mejor interface para el usuario.
3. Se comunica con los desarrolladores de los recursos de información para comentarles acerca de su usabilidad.

Proveedores de servicios de información

Meta: Un bibliotecario identifica y emplea de forma efectiva las técnicas de evaluación para medir el desempeño del personal.

Estrategias:

1. Identifica y usa las mediciones que se han desarrollado para la profesión, por ejemplo la Guía de la RUSA.
2. Trabaja con el personal de servicios de información para desarrollar un consenso de los estándares de servicio.
3. Desarrolla mediciones que serán útiles en la evaluación si los estándares de evaluación han sido establecidos o no.
4. Apoya y alienta un espíritu de equipo que trabajará para evaluar y mejorar los servicios.

Las competencias en el ámbito educativo persiguen una comunión entre la teoría y la labor profesional, la cual conduzca a un entendimiento de lo que significa ser un profesional. El ámbito bibliotecológico exige bases teóricas fundamentadas en un conocimiento de cómo desempeñarse y de aquello que debe realizarse. Sin embargo, la motivación, el talento, las actitudes y habilidades son características que necesitan ser desarrolladas y eso sólo se logra cuando se enseñan a la par teoría y práctica.

El siguiente capítulo aborda el plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información de Colegio de Bibliotecología, de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México. La descripción del plan servirá para determinar los contenidos del área de Servicios Bibliotecarios, con especial atención al servicio de consulta. La base teórica es fundamental para desarrollar competencias, de ahí la importancia de saber los contenidos que incluye el plan de estudios.

CAPÍTULO 2 LA FORMACIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO EN EL ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

2.1 El Colegio de Bibliotecología y estudios de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

La revisión del plan de estudios es importante para la presente investigación debido a que se analizarán los objetivos y contenidos del plan, para determinar qué es lo que se enseña del servicio de consulta. En el capítulo previo se hizo un análisis de las competencias asociadas al servicio de consulta, la relación que guardan ambos capítulos se verá reflejado a lo largo del presente, lo cual permitirá establecer un vínculo directo.

La educación bibliotecológica en la UNAM tiene sus inicios en el Curso Libre de Biblioteconomía impartido en 1924, por iniciativa del profesor Juan B. Iguíniz de la Escuela Nacional de Altos Estudios, la que sería más tarde, la Facultad de Filosofía y Letras (Universidad Nacional Autónoma de México, Secretaría de Rectoría, Dirección General de Orientación Vocacional, 1980), estos cursos tuvieron una duración de cuatro meses, iniciando en mayo y concluyendo en septiembre del mismo año. Es hasta 1952 cuando José María Luján pidió a las autoridades universitarias que se establecieran cursos de Biblioteconomía y Archivonomía, lo que culminó en que el Director Samuel Ramos aprobara la obtención de un diploma como bibliotecario archivista paleógrafo en 1953 (Conmemoración del XX aniversario de la Fundación del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México, 1975) con el requisito de haber obtenido el grado de licenciado.

En la sesión del Consejo Técnico de la Facultad de Filosofía y Letras del 13 de Diciembre de 1954 fue aprobada la creación del Colegio de Biblioteconomía y

Archivonomía, “siendo José María Luján quien se encargó de la elaboración de los planes de estudio para ambas carreras” (Sotelo, 2008, pág. 20).

- Primer plan de estudios: La Maestría en Biblioteconomía y Archivonomía

El plan de estudios fue discutido en enero de 1955 y se aprueba por parte del Consejo Técnico el 2 de abril de 1956 para las carreras de Maestro en Biblioteconomía y Maestro en Archivonomía, el encargado del Colegio fue el propio José María Luján. El plan estuvo integrado por 36 créditos, 6 meses de servicio social, la tesis y el examen profesional. Las asignaturas de estos planes fueron impartidas en la Biblioteca Central por profesores como los señores: Tobías Chávez; Juan B. Iguíniz; Esteban Chávez y Chávez; José María Luján; María Teresa Chávez; Pedro Zamora; Rafael Vélez y Alicia Perales, entre otros.

- Segundo plan de estudios para ambas Maestrías y primero para la Licenciatura en Biblioteconomía

En 1958 siendo director de la Facultad de Filosofía y Letras Francisco Luna Larroyo se plantea la reestructuración y reorganización de la enseñanza impartida en la Facultad (Licea de Arenas, 2007), entre las que estaba el Colegio de Biblioteconomía. A finales de 1959, se instaura el nivel licenciatura en Biblioteconomía, se establece un plan con la cobertura de 37 créditos, realización del servicio social y la tesis de titulación. Y la Licenciatura en Archivonomía, en 1960 con 36 créditos, con los mismos requisitos de titulación. Con respecto a los programas de maestría, se adicionan 10 créditos a cada uno con sus respectivas prácticas y tesis, para 1963, el Consejo Universitario aprueba dichos planes (Sotelo, 2008).

En 1966 Guadalupe Pérez San Vicente solicita al Consejo Técnico el cambio del nombre del Colegio con base en una explicación que dio de la terminación “logía” que indica estudio; la modificación se aprobó por unanimidad (Solís, 1991). “A

partir de ese momento el Colegio se llamó Colegio de Bibliotecología y Archivología y se nombra coordinadora a la Maestra Gloria Escamilla” (Sotelo, 2008, pág. 32).

- Segundo plan de estudios de la licenciatura

En 1966, siendo director el Dr. Leopoldo Zea, se modificaron los planes de estudio de todas las carreras (Sotelo, 2002). Se elaboraron nuevos planes, tanto para la Licenciatura en Archivología como para Bibliotecología estableciendo para esta última un plan de estudios de 48 créditos y una duración de 4 años.

La elaboración de un nuevo plan de estudios de Bibliotecología tuvo como soporte teórico las Normas para las Escuelas de Bibliotecología hechas en Medellín, Colombia en los años de 1963 a 1965, producto de las Mesas de Estudio de la Preparación de Bibliotecarios en América Latina. Estas normas estaban dirigidas a formar bibliotecólogos generalistas (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002).

En el plan de estudios, aprobado por el Consejo Técnico de la Facultad de Filosofía y Letras en 1967 se incorporan nuevos temas a los diversos programas de las asignaturas, sin embargo, no se llevaban a cabo revisiones integrales y sistemáticas, propiciando que no se estuviera acorde con las necesidades requeridas por parte del egresado en el mercado laboral. Este plan comprendía un total de 48 asignaturas, las cuales deben ser cubiertas en cuatro años, seis de ellas de carácter optativo, los cambios que se le realizaron fueron de manera aislada, sin hacer un análisis previo, lo cual ocasionó una duplicidad de contenidos.

En febrero de 1979 se suprime la Maestría en Archivología, debido a la escasa cantidad de alumnos y la falta de ofertas de trabajo, por tal motivo el nombre del Colegio se acorta y queda como Colegio de Bibliotecología.

El plan de estudios de 1967 presentaba diversas debilidades, entre las que destacan las siguientes: no se favorecía suficientemente la iniciativa del alumno en cuanto a la investigación; se limitaba al alumno en la formación únicamente sobre bibliotecas, coartando su desempeño laboral; no se propiciaba el trabajo para el proyecto de titulación; las tecnologías no estaban incluidas; y se orientaba fundamentalmente a la administración tradicional. El plan estuvo conformado de 8 semestres; las materias no estaban agrupadas por áreas; el total de materias era de 48, de éstas 42 eran obligatorias y 6 optativas; 31 materias era teóricas y 17 prácticas. El total de créditos correspondía a 262, siendo obligatorios 238 y 24 de carácter optativo.

En el plan de estudios de 1967, algunas asignaturas se fueron actualizando de manera casual, con nuevos temas y tendencias. Estos cambios se realizaron de manera aislada y no de manera conjunta a modo de que su sistematización resultara beneficiosa en todos los sentidos.

- Primer plan de estudios de la Maestría en Bibliotecología.

En 1972, específicamente el 18 de septiembre se aprueba la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información.

- Tercer plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

El nuevo plan de estudios fue aprobado por el Consejo Técnico el 8 de febrero de 2002.

2.2 EL PLAN DE ESTUDIOS VIGENTE APROBADO EN 2002

La metodología para el diseño curricular del plan de estudios pretende la formación de recursos humanos profesionales acordes con los requerimientos nacionales (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002). Se consideraron los siguientes aspectos:

- Fundamentación de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.
 - Identificar las necesidades de las comunidades de información.
 - Justificar la orientación a seguir con el fin de dar respuesta a las necesidades detectadas.

- Elaboración del perfil profesional:
 - Determinar los conocimientos y prácticas vigentes relacionadas con el ejercicio profesional.
 - Analizar las prácticas profesionales vigentes.
 - Identificar el campo laboral del profesional de la bibliotecología.
 - Comparar el perfil profesional vigente con los conocimientos y el mercado actual y potencial.

- Organización y estandarización del Plan de Estudios:
 - Determinar los conocimientos, actitudes, aptitudes y habilidades requeridos para cumplir con el perfil profesional.
 - Organizar las áreas y las asignaturas acordes con el perfil profesional.
 - Diseñar el mapa curricular.
 - Elaborar los programas de las asignaturas (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002, Pág. 6).

Cabe resaltar que el diseño no considera las competencias, sin embargo delimita puntualmente, conocimientos y habilidades traducidas en contenidos para cada asignatura, estos serán la base del análisis posterior.

En estos tres puntos fundamentales que se utilizaron para la elaboración del plan resalta la importancia del usuario y las necesidades de la práctica actual; viendo esto desde el punto de vista de las competencias dichos fundamentos dan a la base teórica de la disciplina bibliotecológica un importante sustento, ya que deja ver la atención que se le puso al ejercicio profesional para la elaboración del perfil.

Las competencias no son mencionadas en la planeación ni en la implementación del plan, si bien pretende cubrir las necesidades de información, dentro de la metodología no se menciona cómo se ha de lograr dicho objetivo; las competencias mencionan una relación entre la teoría y la práctica, con lo cual es posible lograr una identificación de las necesidades de información.

En el plan de estudios del 2002 se considera que la disciplina bibliotecológica debe estar atenta al contexto social y cultural, y su campo de acción se extendió considerablemente ya que las bibliotecas no son los únicos lugares donde el bibliotecólogo puede desarrollarse como profesional. La profesión bibliotecaria tiene como posibilidad actividades diversas donde destacan la preservación, la organización, la disseminación, la búsqueda y recuperación de documentos, así como el uso de tecnologías disponibles para la realización de tales tareas.

En este plan se puso atención a la necesidad que tenía la sociedad de contar con profesionales capaces de recuperar información en función de los usuarios a quienes va dirigida, por lo cual la comunicación con éstos es fundamental, así como el conocimiento de su contexto y sus necesidades de información.

El estudio de la información, organización y su uso, así como los servicios que se prestan para tenerla a disposición de los usuarios a quienes va dirigida, son

puntos clave, ya que anteriormente no se consideraba al usuario como un individuo al cual debía atenderse y comprenderse de manera significativa.

Este plan se interesa en formar recursos humanos capaces de desempeñarse profesionalmente, atiende la realidad del contexto donde están situados y contribuye a la superación del país, por medio de prácticas profesionales fundamentadas teórica y metodológicamente que permite la solución a problemas actuales y futuros del país.

Las seis áreas del plan

El plan se divide en 6 áreas:

1. Organización bibliográfica y documental
2. Administración de servicios de información
3. Recursos bibliográficos y de información
4. Servicios bibliotecarios
5. Área de tecnología de la información
6. Área de investigación y docencia en bibliotecología

Agrupar los fenómenos en áreas permite relacionarlos con otros que tengan relevancia para entenderlos.

Se pretende que los enfoques sean interdisciplinarios, la relación de la información con la sociedad en general, los usuarios y las comunidades son estudiados desde diferentes ángulos. Las bibliotecas son entendidas como entes que deben ser aprovechados por la sociedad.

La tecnología es uno de los aspectos importantes, se ahonda desde diferentes puntos, para la actualización y sistematización de los procesos y en el uso de la información.

Otro aspecto relevante en el plan de estudios aprobado en el 2002, es la evaluación y calidad de los servicios bibliotecarios, así como su correspondencia con las necesidades sociales. Este aspecto se ve reflejado en las materias correspondientes a servicios bibliotecarios y aquellas de evaluación.

Se presta atención a los sistemas de información, a los programas para la sistematización de la información y los procesos; estos programas deben ser conocidos por los estudiantes para que en su momento puedan elegir el más adecuado para el centro de información donde se desempeñen profesionalmente. Los egresados deben cubrir las necesidades de información sociales y culturales, no sólo las actuales, con los conocimientos teóricos adquiridos adelantarse a las necesidades que se irán gestando a través del tiempo y con la evolución de las tecnologías de la información. Además de procurar contar con una presencia social activa, ser un agente de cambio que por medio de una base académica sólida logre integrarse y distinguirse dentro del medio donde se desenvuelve.

México es un mosaico de realidades, las bibliotecas varían de una a otra, es menester determinar esas diferencias sociales y culturales, para que el desarrollo informativo alcance a los diversos sectores de la población. En la actualidad, circulan grandes flujos de información por medios diversos, por lo que hay oportunidad de que su acceso sea vasto, el bibliotecario cuenta con facilidades para contribuir con el desarrollo cultural, educativo, científico y económico del país.

Cobertura de la función del egresado

Las seis áreas del plan de estudios se orientan a los servicios y a la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad, también se procura fomentar el uso de la información, siendo el sostén la administración exitosa tanto de recursos humanos, como de los documentales lo que permitirá la utilización de las fuentes de información oportunas. Las áreas del plan no están aisladas unas de otras, se trata de un conjunto de conocimientos que funcionan al estar interrelacionados,

logrando que la planeación de los servicios, su evaluación, el estudio de usuarios aunado al manejo de las tecnologías de la información permiten al egresado contar con un conocimiento en conjunto que lo guíe a realizar su actividad profesional en diversos campos, ya no sólo en la biblioteca como solía ser con el plan de estudios anterior (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002).

Esta visión integradora y conjunta que tiene el plan de estudios funciona de una forma generalista, en la que es necesario que el alumno pueda entender los fenómenos que se presentan en las unidades de información, para lo que se requiere una perspectiva integral sobre lo que es la disciplina en sí y todos los fenómenos que cubre, así como los principios y las teorías, con el fin de que el alumno comprenda el progreso de la disciplina, cuáles son los supuestos y fundamentos por los que se rige, así como el valor que tiene el conocimiento bibliotecológico.

Se pretende que el licenciado en bibliotecología y estudios de la información pueda desempeñarse en:

- Organismos gubernamentales
- Instituciones educativas
- Organismos internacionales
- Organismos de base comunitaria
- Banca y seguros
- Compañías de servicios y consultoría
- Industria
- Instituciones de investigación
- Industria editorial y de la información
- Medios de comunicación y publicidad (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág. 12).

Se trata entonces, de que la labor bibliotecológica cuente con un gran espectro y no se vea limitada a desempeñarse dentro de una biblioteca exclusivamente. Sin embargo, las tareas que han de desarrollarse de una institución a otra varían, por lo cual es necesario que el egresado tenga conocimientos generales, pero también específicos según la labor que quiera realizar en algún centro de trabajo determinado. Esto requiere que los estudios a cursarse sean similares a la labor que desempeñará.

La práctica del bibliotecólogo estaría encaminada al:

- Análisis de la información
- Análisis documental
- Administración de servicios, sistemas y recursos
- Adecuación y desarrollo de tecnologías de la información
- Producción y mercadotecnia de servicios y recursos de información
- Investigación y desarrollo (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002, pág. 13)

El plan toma en cuenta que:

- El procesamiento y el uso de la información están estrechamente vinculados con la tecnología, que obliga a una ampliación y adquisición de nuevas habilidades y capacidades profesionales.
- El campo de la información, de carácter inter, multi y transdisciplinario, se encuentra en un proceso de diversificación
- Las competencias profesionales dependen de la adquisición de nuevos conocimientos y del desarrollo de valores y actitudes (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002, pág. 20).

El plan de estudios no está basado en competencias, sin embargo, el concepto está presente en este último punto de lo que se toma en cuenta en el plan, de aquí

la importancia del análisis que se realiza. Pues en ninguna parte se aclara lo qué son las competencias.

El campo de la información se encuentra en proceso de diversificación y su estrecho vínculo con la tecnología conlleva a la adquisición de habilidades y capacidades profesionales que permitan hacer posible su manejo, para así poder utilizar los recursos que se presenten y se logre la actualización de las unidades de información. El plan de estudios menciona que las competencias dependerán de los conocimientos, valores y actitudes que desarrolle el alumno, sin embargo, no hay una explicación más detallada al respecto. Las competencias como tal no son abordadas directamente en el plan de estudios, esta es una de las pocas veces que se mencionan.

A continuación se presenta el análisis y descripción del plan de estudios desde la perspectiva del servicio de consulta, por lo tanto se retomarán las competencias propuestas por la RUSA, lo que permitirá establecer un vínculo de entre uno y otro.

Objetivo general

Formar profesionales para seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información, así como promover su uso entre los diferentes sectores de la sociedad mexicana y, con ello, contribuir al desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país. (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, p. 17)

Por medio del objetivo general es posible advertir la tendencia que sigue la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información. En primer lugar el egresado debe ser capaz de llevar a cabo actividades relacionadas con la información, entre las que se encuentran la selección de los recursos de información que serán útiles para cualquier unidad de información, organizar todos

aquellos documentos que fueron previamente seleccionados, aplicando aquí sus conocimientos sobre la catalogación, clasificación y difusión. Si bien el objetivo pretende abarcar la disciplina bibliotecológica, es posible distinguir que el servicio de consulta es uno de los más importantes, al ser el que se encarga de determinar cuáles son los diferentes sectores de la sociedad mexicana, así como la selección y recuperación de información.

Estas actividades deben desarrollarse de manera integral, para lo cual es fundamental que el egresado domine ciertas técnicas y esté al tanto de las actividades que se lleven a cabo en el centro de información donde se encuentre inserto. Todo con el fin de ser agentes clave en el desarrollo del país.

A continuación se mencionan los objetivos que se vinculan directa o indirectamente con el servicio de consulta; uno de los objetivos es satisfacer las necesidades de información y en el siguiente se consideran como relevantes las tecnologías de la información. El servicio de consulta conlleva una tarea constante, donde se estudia al usuario y a partir de dicho proceso se establecen sus necesidades de información y la forma más conveniente para satisfacerlas, por lo cual, identificarlas es el paso principal, ya que determinarlas contribuirá en la implementación de los servicios necesarios para cubrir la necesidad de información, dentro de los objetivos específicos, no está mencionado este aspecto. Como se puede apreciar para valorar la importancia de la información en nuestros días es necesario conocer las implicaciones que tiene el obtenerla y los resultados a los que se pueden llegar con ella, por lo cual es de vital importancia conocer la manera en que se organiza así como los métodos de recuperación. La consulta, es un servicio que conjuga estos saberes, e implica un acercamiento directo con los usuarios, por lo cual tener una base teórica bien fundamentada aunada a la práctica permite concebir la dimensión del aporte que se logra siendo profesionistas que tomen parte en el desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país.

Objetivos específicos

- Satisfacer adecuadamente las necesidades de información de los integrantes de distintas comunidades.
- Usar las tecnologías de información en los servicios bibliotecarios y de información. (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002)

Perfil del egresado

El egresado contará con los conocimientos, habilidades y aptitudes que se requieren para planear, organizar y dirigir servicios bibliotecarios y de información, según se menciona en el proyecto de modificación del plan aprobado en el 2002.

En cuanto a los conocimientos relacionados con consultase pueden resaltar los siguientes:

- Teorías vinculadas con el estudio cultural, social, político y económico de la población real y potencial, de los diferentes usuarios de los recursos y servicios documentales.
- Métodos y técnicas aplicables al estudio de las necesidades de información de diferentes comunidades.
- Evolución, tipología y función social de las diferentes clases de documentos y de las bibliotecas y otras unidades involucradas en el flujo de la información documental.
- Teorías y principios relacionados con los marcos tradicionales y emergentes de la producción y difusión de la información.
- Desarrollo de colecciones y selección de materiales documentales.
- Análisis, descripción y administración de las fuentes documentales existentes, así como de sus productos de información.

- Métodos, técnicas y medios apropiados para difundir los servicios bibliotecarios y de información.
- Estrategias y principios metodológicos necesarios para desarrollar competencias lingüísticas y comunicativas.
- Características y aplicaciones de los sistemas de telecomunicaciones usados en la transmisión de información.
- Principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para la formación de usuarios y la formación de personal (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág. 21).

La participación activa entre profesionales y estar al tanto de la influencia de la tecnología en la estructura de la información son puntos que considera la RUSA y no está presente entre los conocimientos que debe tener un profesional de la información, dentro del plan de estudios, en este caso el apartado Base de conocimiento es el aspecto equivalente que permite distinguir ya desde los cimientos del plan dónde están las carencias para el servicio de consulta según la RUSA.

Habilidades y aptitudes para:

- Organizar la información documental.
- Buscar y recuperar información pertinente y relevante para los usuarios.
- Identificar y adquirir la información y los documentos pertinentes y relevantes, para que las unidades de información respondan a sus comunidades.
- Comunicarse por escrito o verbalmente con todas las personas involucradas en su actividad profesional.
- Preparar programas y actividades relacionadas con la formación de usuarios y de recursos humanos profesionales y no profesionales.
- Aplicar las tecnologías de computación a procesos y servicios bibliotecarios y de información.
- Utilizar, aplicar, interpretar y exponer las teorías, métodos y técnicas relacionados con las necesidades y usos de la información.

- Realizar procesos de enseñanza aprendizaje relacionados con la formación de usuarios y recursos humanos.
- Comunicarse adecuadamente con todos los involucrados en la organización y en la prestación de servicios, así como con los usuarios de la institución.
- Determinar perfiles e identificar necesidades de información de usuarios.
- Preparar programas para la formación de usuarios y recursos humanos en las diversas unidades de información (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág. 23).

En cuanto a las habilidades mencionadas en el plan de estudios tienen su equivalente en las metas propuestas por la RUSA en su propuesta Competencias Profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Usuario. Si bien, en dicha propuesta no son nombradas como tal, se pueden comprender el símil debido a que desglosan por medio de las estrategias lo que es necesario para que se cumpla con ellas.

Una vez explicado lo anterior, se comprende la siguiente meta propuesta en el apartado de acceso como una habilidad, “Un bibliotecario provee servicios que son sensibles a las necesidades de los usuarios” (Reference and User Services Association, 2003) y en las enlistadas previamente por el plan de estudios se pretende llevar de manera efectiva la información a los usuarios, visto de este modo, las metas y las habilidades pueden ser consideradas como similares.

Actitudes para:

- Promover actividades docentes según los programas de formación de usuarios y de recursos humanos que se diseñen.
- Desarrollar su competencia lingüística para comunicarse por escrito o verbalmente con todas las personas y entidades involucradas en su actividad profesional.

- Buscar y localizar información en las distintas fuentes en que pueda encontrarse. (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág 24).

Lo anterior queda resumido en el perfil profesional que presenta el plan de estudios (2002).

Entre las actitudes resaltan como importantes, el promover actividades, el desarrollo de la competencia lingüística (nuevamente se menciona el término “competencia”) y ubicar información que está relacionado con el Acceso propuesto por la RUSA.

Es preciso enfatizar que el plan de estudios no está elaborado según las competencias, sin embargo, toma en cuenta conocimientos, habilidades y actitudes, las cuales, como ya se vio en el capítulo previo son elementos importantes de la competencia. De aquí la importancia de resaltar que el presente análisis del plan se hace válido al tomarlo como objeto de estudio.

Perfil profesional

El licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información es el profesional que conoce diferentes tipos de recursos de información, impresos y en otros soportes, que los organiza y sistematiza, que planea y administra servicios bibliotecarios y de información para satisfacer las necesidades informativas de distintos sectores de la población, apoyándose en las tecnologías de la información, y que lleva a cabo investigación para encontrar solución a los problemas derivados de su práctica profesional y de las características del entorno económico, social y cultural en que desarrolla sus actividades profesionales (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág. 25).

Estructura del plan de estudios

El plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información aprobado en 2002 y puesto en marcha en el semestre 2003-1, incluye un total de 51 asignaturas de las cuales 42 son obligatorias y 9 optativas (4 optativas humanísticas, 3 optativas libres y 2 optativas de “Temas selectos de bibliotecología”) éstas deben ser aprobadas en ocho semestres.

Las asignaturas obligatorias facilitan el conjunto de conocimientos básicos de la Bibliotecología y Estudios de la Información y se encuentran congregadas en seis áreas, mencionadas anteriormente, que se han estimado fundamentales para dar respuesta a las necesidades actuales en la formación de profesionales en esta disciplina. A continuación se describen brevemente los objetivos de cada área:

1. Organización Bibliográfica y Documental (OBD)

Objetivo:

Estudiar los principios, normas y sistemas para la organización bibliográfica y documental.

Los procesos de organización documental son la base de un adecuado control bibliográfico, de ahí la importancia de su conocimiento y aplicación según las necesidades que se tengan. Dentro del plan se considera como algo sustancial la teoría de catalogación e indización y con ella la realización de registros de los distintos materiales para un adecuado almacenamiento y recuperación. Por otro lado es importante estudiar la naturaleza de los sistemas de clasificación, las diversas modalidades que tienen y los beneficios que cada uno de ellos ofrece para la organización de los acervos; así como la colocación en los espacios físicos de las colecciones.

2. Administración de Servicios de Información (ASI)

Objetivo:

Estudiar los aspectos relacionados con la administración de los servicios bibliotecarios y de información que tienen lugar en las bibliotecas y otras unidades de información documental.

Las unidades de información requieren una organización diseñada de tal modo que sea posible cumplir con las metas y objetivos que se tengan, para lo cual es indispensable que en el plan de estudios se aborden las diferentes técnicas de organización y administración, para así adaptar la que más convenga a la unidad de información, los servicios de información y los sistemas de información. Para determinar qué tipo de administración se va a adoptar se precisa que esta área trabaje de manera conjunta con las restantes y establecer qué tipo de usuarios, qué servicios bibliotecarios y con qué recursos se cuenta. La administración juega un papel decisivo, pues se generan políticas, reglamentos y lineamientos correspondientes a cada área de la unidad de información. Los recursos humanos, materiales y financieros se coordinan de forma eficaz y eficiente; esto podrá ser determinado por medio del análisis y la evaluación de los procesos y servicios bibliotecarios y de información.

3. Recursos Bibliográficos y de Información (RBI)

Objetivo:

Conocer la evolución y características de los recursos y fuentes de información utilizadas para proporcionar servicios bibliotecarios y de información así como su relación con las necesidades de información de distintas comunidades.

El origen y desarrollo de las bibliotecas debe ser estudiado desde muchos ángulos, así como los documentos que alberga y sus diferentes soportes. Comprende desde las primeras formas de escritura y de su soporte en las que el hombre se valía de instrumentos rústicos para comunicarse y perpetuar su conocimiento hasta los diferentes medios digitales presentes en nuestros días. El espacio de circulación social del conocimiento y de la información, por medio de la creación, producción y difusión de documentos debe ser entendido a partir de la

conceptualización y el análisis de los fenómenos sociales y económicos, que a su vez permitan comprender la industria de la información.

4. Servicios Bibliotecarios (SB)

Objetivo:

Estudiar el desarrollo y características de los servicios bibliotecarios y de información en relación con las demandas de la sociedad

En el siguiente apartado, se abordarán y explicarán los temas que están incluidos en esta área, pues su explicación resulta de vital importancia para la presente investigación, incluida la asignatura de Consulta.

5. Tecnologías de la Información (TI)

Objetivo:

Conocer y aplicar la tecnología disponible para la organización de la información documental, así como para la prestación de servicios.

Dentro de esta área se pretende analizar las características y los usos que se le puede dar a los recursos digitales y multimedia dentro de una unidad de información, tanto a los procesos como a los servicios. En este sentido la tecnología permite automatizar los procesos que antes eran manuales, permitiendo un control administrativo más riguroso; para lo cual es indispensable el conocimiento científico y tecnológico de los sistemas automatizados. Manejar, controlar y gestionar datos bibliográficos mediante tecnologías es de gran utilidad, las tecnologías diseñadas para este fin tienen una importancia significativa para el quehacer bibliotecológico, por lo que su análisis es fundamental. Además de otros usos que se les puede dar dentro de las bibliotecas para la conservación, restauración y reproducción de los documentos y así albergar colecciones digitales que permitan el estudio de los documentos sin afectar los originales.

6. Investigación y Docencia en Bibliotecología (IDB)

Objetivo:

Conocer y utilizar los métodos y técnicas pertinentes para la solución de los problemas de investigación que se presentan en la práctica profesional, así como conocer el desarrollo de la disciplina en general y en México, además de los aspectos relacionados con su didáctica.

En esta área los temas que se abordan son el desarrollo de la bibliotecología a nivel internacional y nacional, los problemas a los que se enfrenta y cómo es que ha llegado al nivel actual, se percibe como una profesión bien establecida con un campo de acción muy basto, esto con el fin de comprender la importancia que tiene dentro de la sociedad. También se enfoca en conocer las bases teóricas y metodológicas de la investigación científica tanto cualitativas como cuantitativas y sus aplicaciones en los problemas relacionados con la bibliotecología, con lo que el alumno tendrá un amplio panorama de las teorías y técnicas de las que se vale la bibliotecología para la solución de los problemas relacionados con la información, que a su vez conduzcan a la elaboración de un protocolo de investigación. Es en el 8vo semestre de la licenciatura donde se aborda la profesión bibliotecológica desde el ámbito de la investigación y la planeación didáctica.

Por su propia naturaleza la disciplina exige un predominio de cursos teóricos. Los aspectos de aplicación de la teoría, por ejemplo, los ejercicios de catalogación y clasificación, y la elaboración de trabajos de investigación, forman parte del corpus teórico de las asignaturas respectivas, de modo que no se concibe, ni se entiende la práctica como una actividad independiente que se apoya en materiales y experiencias de un orden distinto al discurso teórico (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002).

2.3 EL ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DENTRO DEL PLAN DE ESTUDIOS

El estudio se enfoca en esta área por la relación directa que tiene en la formación de los profesionales que se dedicarán al servicio de consulta y su formación para la práctica profesional.

Los contenidos de cada una de las materias del área de Servicios que se analizarán más adelante son las que se presentan en el plan de estudios de manera oficial.

Es esta área la que tiene una importancia fundamental para la presente investigación, ya que incluye las asignaturas correspondientes a consulta, servicios bibliotecarios y usuarios de la información.

Objetivo del Área de Servicios Bibliotecarios:

Como ya se apuntó el objetivo de esta área es estudiar el desarrollo y características de los servicios bibliotecarios y de información en relación con las demandas de la sociedad. (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y letras, 2002, pág. 28).

Si se toma en cuenta este objetivo se puede notar que hay tres elementos principales que van a ser estudiados:

- Desarrollo de servicios bibliotecarios y de información.
- Características de los servicios bibliotecarios y de información.
- Demandas sociales de los servicios bibliotecarios y de información (usuarios de la información).

Las seis asignaturas que comprenden el área abarcan cuestiones relacionadas con los servicios, la información, los usuarios y sus demandas. Todo dentro de un contexto, el cual también es objeto de estudio.

Esta área del plan de estudios es la que se encuentra directamente ligada al usuario y a su entorno social, es aquella que se enfoca en el estudio y entendimiento del usuario y sus necesidades de información, así como los servicios que se dirigirán a la comunidad donde está inserta la unidad de información, a las necesidades específicas, que dependan de circunstancias temporales y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

A continuación se describen genéricamente las seis asignaturas incluidas en el área de Servicios Bibliotecarios:

Fundamentos de los servicios de información

Primer semestre

Objetivo:

Analizar la relevancia que tienen los servicios de información en el contexto social en que se desarrollen.

Unidades Temáticas

Unidad 1. La sociedad y la información

Unidad 2. Las políticas socio-económicas y culturales

Unidad 3. Tipos de comunidades

Unidad 4. Servicios bibliotecarios y de información

Unidad 5. Recursos humanos para los servicios bibliotecarios y de información

Dentro de esta asignatura el primer punto que se toca es la sociedad de la información, así mismo se contempla la sociedad del conocimiento. La producción intelectual, el acceso a las tecnologías y sus beneficios para la sociedad, las políticas que se asumen según la economía y la cultura de los países.

Al ser una materia impartida en primer semestre, muestra un panorama general del flujo de información. La complejidad en la que se encuentran inmersos los servicios bibliotecarios y de información recae en la manera que se asuma la información en si misma y de los recursos humanos y materiales con los que se cuenta, algunos otros aspectos inherentes a la organización bibliotecaria son las colecciones, la organización documental, la cooperación bibliotecaria y la infraestructura en general, todo esto dentro de un contexto social determinado. El cual es parte sustancial en la implementación de los servicios de información.

La unidad 5 resulta especialmente importante, pues retoma la importancia de las características de los recursos humanos, estas definirán el papel que el profesional va a cumplir en la unidad de información donde se encuentre inmerso. El personal de la biblioteca además de conocer la profesión debe tener actitudes y aptitudes, para afrontar la labor bibliotecaria de la mejor manera.

En este primer acercamiento al área de servicios bibliotecarios se pretende que los alumnos hagan un análisis de la diversidad de necesidades de información que se tienen, así como el impacto de la información en la comunidad.

Bibliotecología social

Segundo Semestre

Objetivo:

Analizar los espectros sociales, políticos, globales, culturales y éticos del profesional de la información, relacionados con la teoría y práctica bibliotecológicas.

Unidades temáticas

Unidad 1. La dimensión de la visión social del profesional de la información

Unidad 2. La dimensión de la percepción política del profesional de la información

Unidad 3. La dimensión del conocimiento de la globalización por parte del profesional de la información

Unidad 4. La dimensión del entorno cultural del profesional de la información

Unidad 5. La dimensión de la ética del profesional de la información.

La visión social del bibliotecólogo ha ido cambiando según la época en la que se ha desenvuelto, la historia de las bibliotecas va a la par de la historia de la profesión bibliotecaria, aunque propiamente la profesionalización comienza a partir de 1850. Es interesante viajar en la historia de la profesión y conocer los requerimientos de la sociedad, lo que exige la variación de la visión del bibliotecario. Pero no sólo la época determina la visión del bibliotecario, las orientaciones profesionales y su desempeño según el tipo de biblioteca y unidad de información son un punto fundamental. Actualmente la globalización juega un papel importante en todos los sectores de la sociedad, la información de hoy en día no es la misma que hace unas décadas y mucho menos el volumen con que se genera. La masa de información y el entorno cultural han variado, por lo cual la ética del profesional de la información también ha sufrido modificaciones.

La profesión y las bibliotecas están inmersas en el desarrollo de la sociedad con el deber de conocer la problemática que se presenta en el nuevo orden social y político. Los constantes cambios que se gestan en la profesión bibliotecaria son determinados por la sociedad, el profesional no está al margen de los cambios.

Lectura, lectores y bibliotecas

Tercer Semestre

Objetivo:

Elaborar propuestas que involucren a la institución bibliotecaria en la socialización de la lectura, la formación de prácticas lectoras y la promoción de la lectura para diferentes usos educativos, informativos y de esparcimiento, en función de la comprensión del fenómeno de la lectura y los factores sociales, culturales, políticos, económicos y tecnológicos de la sociedad.

Unidades temáticas

Unidad 1. Sociedad y comunicación

Unidad 2. Modalidades y usos de la lectura

Unidad 3. Lectura en México

Unidad 4. Biblioteca y lectura

Unidad 5. Fomento a la lectura

Unidad 6. Métodos y técnicas para desarrollar las prácticas de lectura

En el mundo antiguo la forma de leer era en voz alta, sin embargo hablar de bibliotecas es equivalente de lectura individual y silenciosa, las tecnologías de la información han promovido cambios notables dentro y fuera de las bibliotecas, como lo menciona Alfaro López (2010) la marea que generan las nuevas tecnologías de la información a través de las bibliotecas virtuales y los libros electrónicos es producida y productora de un nuevo universo sociocultural signado por la sociedad de la información y el conocimiento. La sociedad actual se encuentra sumergida en una red de telecomunicaciones, por lo que las modalidades y usos de la lectura continúan cambiando, afectada por el soporte en que se presenta o adquiera.

Las bibliotecas cumplen una función primigenia, la de gestionar los documentos que se adquieren y ofrecerlos al público, el valor de ese trabajo está sujeto no sólo a la preservación y conservación del patrimonio social y cultural de la humanidad, conlleva a su vez otro trabajo, realizado por el usuario, que al leer el documento le da un valor de uso. Este valor de uso tendría que estar explotado tanto por el usuario como por el bibliotecario, lo que no siempre ocurre, ya que el segundo ve el documento como un objeto de trabajo, Alfaro López (Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información : 28-30 de septiembre de 2009: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento, 2010) explica que durante el ejercicio profesional a los bibliotecarios no se les fomenta leer los documentos del acervo de su biblioteca y que sólo se los representen como meros objetos de trabajo. Cuando ellos (los bibliotecarios) deberían ser los primeros lectores de su biblioteca y de hecho de cualquier otra biblioteca. Para que los bibliotecarios, que están a cargo de las bibliotecas logren el fomento de la lectura es preciso que se lleve a cabo la

formación como lectores de los futuros bibliotecarios, para que cuando realicen su actividad profesional sean los primeros lectores del acervo de sus bibliotecas.

La biblioteca debe ser entendida como un espacio de conexión, de nexos, entre los documentos y el usuario- lector, los bibliotecarios- lectores con los documentos y a su vez éstos con los usuarios. Al entablar estas relaciones el entendimiento mutuo podrá generar nuevos métodos que conlleven a prácticas de lectura.

Dentro del área, esta asignatura tiene una función importante, pues se pretende que el bibliotecario establezca relaciones más allá de los servicios que brinda al usuario, al ser lector de los documentos disponibles en la biblioteca donde labora y brinda los servicios bibliotecarios. El fenómeno de la lectura puede ser entendido únicamente cuando se está inmerso en el mismo.

Servicios bibliotecarios y de información

Cuarto Semestre

Objetivos:

Analizar los servicios bibliotecarios y de información que se ofrecen en diferentes tipos de unidades de información.

Diseñar servicios bibliotecarios y de información para diferentes tipos de unidades de información.

Unidades temáticas

Unidad 1. Servicios bibliotecarios y de información

Unidad 2. Elementos para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información

Unidad 3. Colecciones

Unidad 4. Servicios

Unidad 5. Instalaciones para los servicios bibliotecarios y de información

Unidad 6. Factores a considerar para la implementación de servicios bibliotecarios y de información

Unidad 7. Tendencias de los servicios bibliotecarios y de información

Unidad 8. Relaciones públicas

Uno de los elementos clave para abordar el tema de los servicios bibliotecarios es que su base esté en la calidad total y en una cuestión aún más importante, en la visión y prevención de los constantes cambios de la organización.

Esta asignatura se enfoca en el diseño de los servicios bibliotecarios, considerando aspectos como las colecciones, las instalaciones, las tendencias. Dentro de los factores que son necesarios para su implementación están los recursos humanos y financieros, la buena planeación de los servicios dependerá de que se tomen en cuenta los elementos necesarios, esta asignatura a su vez se valdrá de las asignaturas del área de Administración de Servicios de Información. La implementación de los servicios es un punto determinante dentro de la asignatura, ya que el diseño puede estar bien elaborado, pero determinar la manera de implementarlos puede conllevar tropiezos que impidan su buen funcionamiento.

Aquí será posible determinar de manera profunda los tipos de servicios que hay, dependiendo de cada unidad de información y de las necesidades de información de sus comunidades, para que puedan satisfacerlas, así como lograr el desarrollo de la institución, dentro de lo que se encuentra la toma de decisiones.

Las relaciones públicas son un punto que resulta relevante en la implementación de los servicios bibliotecarios, así como su promoción. Establecer una buena relación con los usuarios, con los empleados y con los colegas permite hacer mención de los servicios que se ofrecerán y la recepción de las sugerencias.

Resulta fácil determinar que las asignaturas, así como las áreas del plan están diseñadas para complementarse, como ya se ha mencionado anteriormente.

Consulta I

Quinto Semestre

Objetivo:

Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio.

Unidades temáticas

Unidad 1. Consulta

Unidad 2. Usuarios

Unidad 3. Fuentes de información

Unidad 4. Obras de consulta

Unidad 5. Índices

Esta asignatura será un primer acercamiento para conocer los principios y la importancia del servicio de consulta, así como sus características, al considerar a los usuarios de la unidad de información donde se dará el servicio de consulta y sus necesidades de información y los recursos de los que se valdrá para proporcionar el servicio.

Consulta II

Sexto Semestre

Objetivo:

Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta.

Unidades temáticas

Unidad 1. Los recursos electrónicos de consulta

Unidad 2. Bases de datos

Unidad 3. Índices electrónicos

Unidad 4. Índices electrónicos por área del conocimiento

Unidad 5. Búsqueda y recuperación de información a través de medios electrónicos

Unidad 6. Servicios de consulta a grupos especiales

Unidad 7. Planeación del servicio de consulta

Unidad 8. La evaluación del servicio de consulta

Se enfoca en los recursos electrónicos de información y en el aprovechamiento de ellos, así como la variedad que hay en el mercado. Los diferentes recursos electrónicos varían de unos a otros, por lo que la búsqueda y recuperación estarán determinadas por las habilidades de los profesionales, así como el conocimiento de las diferentes técnicas que se emplean para dichas actividades.

La importancia que tiene esta asignatura dentro del área está en que la sociedad en que vivimos actualmente requiere de recursos diversos, donde las tecnologías de la información y comunicación son un punto importante en las bibliotecas para la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

El desarrollo que tienen las asignaturas de Consulta I y II dentro del área resulta de vital importancia, ya que uno de los servicios bibliotecarios más especializados es el de consulta. Una de las cuestiones que interesa a la presente investigación es presentar lo que se estudia en estas dos asignaturas de manera específica dentro del área, y el resto de las asignaturas complementarán la visión del área de manera general dentro del plan de estudios.

Usuarios de la información

Séptimo Semestre:

Objetivo:

Valorar la importancia del conocimiento del usuario en los servicios bibliotecarios y de información a través de la determinación de su tipología, características, necesidades, comportamiento en la búsqueda de información y de su satisfacción.

Unidades temáticas

Unidad 1.El usuario

Unidad 2. Comunidades de usuarios

Unidad 3. Necesidades de información

Unidad 4. Comportamiento en la búsqueda de información

Unidad 5. Satisfacción de necesidades de información

Unidad 6. El usuario y el planeamiento de los servicios bibliotecarios y de información

En esta asignatura se estudia la importancia del usuario y la relevancia de su estudio. Considerar al usuario en el diseño de los servicios es uno de los aspectos más significativos para tener buenos resultados, es preciso considerar las diferentes comunidades, las necesidades propias de cada una de ellas, el comportamiento en la búsqueda y demás elementos para que el impacto generado resulte óptimo.

2.4 LA ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE CONSULTA DENTRO DEL PLAN DE ESTUDIOS

Para la presente investigación es necesario analizar puntualmente las asignaturas sobre el servicio de consulta. A continuación se mencionarán las unidades temáticas contenidas en las materias de Consulta I y Consulta II, el propósito es adentrarse en ambas asignaturas y así poder determinar la formación que tiene el alumno con respecto al servicio de Consulta.

CONSULTA I

Objetivo:

Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio.

En la unidad uno se delimita el concepto o los conceptos que se han generado sobre del servicio de consulta, con lo cual es posible establecer aquello en lo que se enfoca: sus objetivos, que pueden ser orientación, información o instrucción; el perfil de los profesionales que ofrezcan el servicio: capacidad de análisis y síntesis; contar con habilidades y conocimientos de la colección de consulta en la cual se apoyarán para la realización de su labor.

La unidad dos, se enfoca a los usuarios en términos generales: su tipología (reales, potenciales, presenciales y a distancia), así como sus necesidades. Una vez determinada la tipología se hace necesario darles una formación para que puedan aprovechar los recursos de la biblioteca y con ello obtener información relevante a su investigación. Se analizan también las preguntas de consulta que deben ser hechas por parte del bibliotecario de consulta, para culminar con la entrevista, mediante la que se determinarán el tema, el nivel de profundidad, la actualización, el idioma y el tipo de documentos que le serán útiles. En este momento el bibliotecario está frente al usuario, ya sea de manera presencial o a distancia por medio del teléfono o del correo electrónico, y emplea sus habilidades para determinar el tópico de interés. Muchas veces resulta necesario, dependiendo de la especialización de la unidad de información así como las solicitudes realizar no sólo una entrevista de consulta sino varias. Las estrategias de búsqueda que emplearán el bibliotecario referencista dependerá del tipo de solicitud del usuario.

La unidad tres, se encarga de estudiar las fuentes de información que se usarán en el servicio de consulta: su tipología (fuentes primarias, secundarias y terciarias);y su propósito específico.

Las obras de consulta propiamente dichas se describen en la unidad 4 del programa oficial, su objetivo es determinar la manera en que se hacen las búsquedas dentro de estas obras y la importancia para el servicio de consulta, así como su alcance. Se hace referencia a los recursos impresos: enciclopedias,

diccionarios, directorios, manuales, anuarios y almanaques, atlas y biografías y catálogos de editoriales, obras estadísticas, gubernamentales y bibliografías. El estudio que se hace de estos materiales está encaminado a determinar su importancia en la colección, el alcance que tienen, la evaluación de la calidad de los materiales, la actualidad, al igual que el reconocimiento y especialización del autor o autores.

Por último, la unidad 5 se dedica a los índices tanto electrónicos como impresos, bibliográficos, de resúmenes y de citas, sin embargo, se hace énfasis en los impresos. El análisis se hace de manera similar al que se hace con la Unidad 4, obras de consulta, determinando cuáles son necesarios según las necesidades de información de los usuarios y los requerimientos de la institución.

En esta asignatura se establecen las bases del servicio de consulta, la RUSA en la descripción que hace del apartado de Base de Conocimiento, menciona la estructura de las fuentes de información, el conocimiento de las herramientas básicas, los patrones de búsqueda de información, entre otros. Pero son precisamente los mencionados, los cuales se reflejan en esta descripción. Los ausentes son la comunicación, la influencia de la tecnología y los estándares de competencia de información.

CONSULTA II

Objetivo:

Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta.

Los recursos electrónicos son la parte fuerte de esta asignatura, se les dedica todo un semestre debido a la gran cantidad que existe y a la dificultad que puede llegar a encontrarse en su uso.

En la unidad uno se da un panorama de la historia y el desarrollo de los recursos electrónicos. Pasando por los discos compactos, hasta llegar a los recursos en línea. Se abordan los sistemas y bases de información nacionales e internacionales, lo que brinda al alumno un conocimiento amplio de los recursos disponibles a nivel mundial y en Internet.

Sin embargo, muchas veces sólo se hace una mención general, debido a que el acceso no es libre; las búsquedas se realizan de manera diferente según el recurso electrónico, se analiza la infraestructura genérica del sistema. La selección adecuada de los recursos electrónicos en el servicio de consulta juega un papel fundamental, debido a la importancia que tiene la información confiable, actualizada y arbitrada para las investigaciones y la producción de conocimiento por parte de las instituciones.

En unidad 2, las bases de datos, se estudian las diferencias que hay entre una y otra. Las clases son prácticas, afortunadamente para los estudiantes la UNAM cuenta con un número bastante grande de bases de datos, lo cual permite su acceso. Las bases son diferentes unas de otras, tanto por los contenidos temáticos como las herramientas que tienen para facilitar la búsqueda de información. Se distinguen las referenciales de las de texto completo, las primeras sólo ofrecen la cita del documento, muchas de ellas ofrecen información extra en la que se menciona la ubicación del documento y la afiliación del autor; las segundas además de lo anterior ofrecen el texto completo.

Las bases de datos que se estudian proporcionan información actual y confiable, en los últimos años ha sido una manera de estar vigente en cuanto a la publicación de artículos, ponencias y demás materiales sin la necesidad de comprar libros, esto no quiere decir que las bases de datos sustituyan la compra del material impreso, pues el costo es alto y constante. Es por esto que la suscripción a las bases es una decisión importante que debe ser considerada con detenimiento y tomando en cuenta muchos factores.

En las unidades 3 y 4 se estudian los índices electrónicos, los cuales están divididos por las áreas del conocimiento y a su vez en índices de referencia y de resúmenes. Al igual que las bases de datos se determina cuál de ellos conviene a la institución y a las necesidades de los usuarios.

En la unidad 5, Búsqueda y recuperación de información en medios electrónicos se explica que estos recursos no se utilizan de la misma manera que los impresos y la búsqueda que se realiza en ellos requiere métodos distintos, por lo que el plan de estudios contempla las estrategias de búsqueda, por ejemplo la booleana. También se toca la elaboración de perfiles de interés, asunto que resulta muy útil en la determinación de las necesidades de información y en la diseminación selectiva de información. Algo que debe desarrollar el bibliotecario referencista es impulsar servicios alternativos que ayuden en la difusión, por ejemplo el de alerta.

Los servicios de consulta a grupos especiales se estudian en la unidad 6, en esta parte se mencionan diversas comunidades: niños, jóvenes; adultos y personas de la tercera edad; personas con necesidades especiales; monolingües; adultos analfabetos; o pertenecientes a una institución penitenciaria. Es importante identificar las diferencias que hay entre una y otra comunidad y la institución de la cual se forma parte para brindar servicios que realmente cumplan con la satisfacción en el usuario, estas cuestiones están relacionadas con los recursos que se tienen disponibles y con las habilidades del profesional de la información.

Un punto que resulta importante dentro de esta asignatura y en toda la licenciatura es la planeación y la administración de la biblioteca, en este caso específico del servicio de consulta. En la unidad 7 se mencionan los elementos que deben tomarse en cuenta en el momento de planear dicho servicio.

Al realizar la planeación se toman elementos como la visión y misión de la institución donde está inserta la biblioteca, los objetivos que persigue y las

políticas que la rigen, esta es una constante dentro del plan al dejar muy claro que la biblioteca cumple una función y propósitos determinados. Se hace énfasis en los recursos humanos y materiales, esto con relación al presupuesto y a la adecuada prestación de los servicios, para lo cual se consideran todos los elementos que están alrededor del servicio de consulta. Los planes de trabajo se retoman dentro de la asignatura de Consulta. Esto resultaría en que un alumno que tomó dicha asignatura tendrá elementos suficientes para no sólo brindar el servicio, también iniciarlo e incluso mejorarlo.

La unidad ocho comprende la evaluación de los servicios por parte de los bibliotecarios, se abordan las técnicas de evaluación, así como la importancia de realizar dicho proceso. El estudiante aprende a identificar las técnicas de evaluación acordes con el servicio que pretende evaluar. Se menciona la importancia de evaluar al recurso humano.

Dentro de la RUSA, el tema abordado en la unidad siete de la asignatura Consulta II es uno de los más importantes, pues la planeación del servicio es fundamental, así como tener claros todos los elementos que habrán de tomarse en cuenta para su realización. El diseño de servicios debe obedecer a las necesidades de la comunidad. El apartado de Mercadeo/ Conciencia/ Información es donde se aborda específicamente la planeación. Sin embargo, no todas las estrategias propuestas pueden ser ubicadas dentro de la asignatura y en el siguiente capítulo se verá claramente cuáles son las ausentes.

La libertad de cátedra

Una cuestión que resulta muy importante en la UNAM es la libertad de cátedra. Con lo revisado anteriormente se podría determinar que muchos de los principios manifestados en la propuesta de la RUSA están incluidos, sin embargo, cada profesor tiene derecho a hacer modificaciones a los contenidos de la asignatura. A continuación se realiza una explicación de qué trata este aspecto.

En el artículo tercero fracción VII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se menciona el principio de libertad de cátedra de la siguiente forma:

“VII. Las universidades y demás instituciones de educación superior a las que la Ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y responsabilidad de gobernarse a sí mismas, realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas...” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)

La libertad de cátedra se menciona en la Constitución, pero no se explica claramente, y en la práctica es muy común verla ejercida de maneras diversas.

En la Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México publicada el 6 de enero de 1945, se menciona la libertad de cátedra en el artículo 2, fracción II, la UNAM tiene derecho a:

“II. Impartir sus enseñanzas y desarrollar sus investigaciones, de acuerdo con el principio de libertad de cátedra y de investigación” (Ley Orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México, 1945).

De acuerdo a la cita anterior, la libertad de cátedra es un principio rector de la universidad, sin embargo, nuevamente no vuelve a ser explicada, lo cual no permite comprender claramente la naturaleza de tal libertad.

Dentro del Estatuto General de la Universidad Nacional Autónoma de México vigente, en el Título Primero, artículo 2º, se especifica:

“Artículo 2º. Para realizar sus fines la Universidad se inspirará en los principios de libre investigación y libertad de cátedra y acogerá en su seno, con propósitos

exclusivos de docencia e investigación, todas las corrientes del pensamiento y las tendencias de carácter científico y social; pero sin tomar parte en las actividades de grupos de política militante, aun cuando tales actividades se apoyen en aquellas corrientes o tendencias” (Universidad Nacional Autónoma de México, 1998).

Notoriamente resulta difícil conceptuar la libertad de cátedra, ya que dentro de las leyes a pesar de ser mencionada se explica tangencialmente, esto ha llevado a que se haga necesaria una revisión al respecto, González Santana (2008, pág. 45), propone el siguiente concepto:

“La libertad de cátedra es el derecho que tiene todo profesor a expresar libremente sus ideas y convicciones científicas racionalmente asumidas, por medio de la enseñanza, ejercida como saber organizado por el profesor (contenido positivo) y en relación con una disciplina académica sistemática y organizada institucionalmente, respetando así la autonomía de la Universidad y el derecho de los alumnos a recibir educación acorde a una temática básica (contenido institucional), además del poder de resistencia que posee el profesor frente a los poderes públicos e incluso frente a la comunidad universitaria (dimensión individual o subjetiva), el cual le garantiza no someterse a las ideas científicas impuestas u orientaciones que impliquen un determinado enfoque de la realidad natural o social y a imposiciones que deriven de una ciencia oficial (contenido negativo)”.

Una vez que se ha presentado un concepto propuesto de libertad de cátedra, es posible comprender que dentro del plan de estudios compuesto por las 6 áreas, los temas que se abordan dentro de cada materia que las conforma pueden variar según el ejercicio de libertad de cátedra del profesor, por ese motivo es posible que los programas de estudio de las asignaturas sean distintos a los oficiales.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DE LA REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION DENTRO DEL PLAN DE ESTUDIOS

Dentro del presente estudio se aborda el término “Referencia” al ser el que la RUSA utiliza para hacer alusión a la asesoría e instrucción de los usuarios en el acceso a todas las formas del conocimiento registrado. La asistencia se incluye tanto de forma directa como indirecta. Sin embargo en el plan de estudios el término “Consulta” es el que se utiliza, el cual se refiere a uno de los servicios fundamentales de las bibliotecas que atiende de manera directa a los usuarios y determina las necesidades específicas de información para satisfacerlas (Escalona, 2004). Ambos términos abordan una problemática de manera similar, de ahí que dentro del estudio dicha diferencia no resulte una dificultad.

El análisis que se presenta a continuación compara las competencias propuestas en los lineamientos “Competencias profesionales para bibliotecarios referencistas y de servicios al usuario” contra el plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

El análisis determinará los contenidos relacionados con estas competencias que están considerados dentro del área de Servicios Bibliotecarios, también se revisarán las asignaturas de otras áreas del plan para identificar cuáles de ellas auxilian al área de consulta que se estudia de manera directa.

Como se presentó en el capítulo uno, los cinco temas donde están repartidas las competencias son:

- Acceso:

- Responsabilidad (6 estrategias)
- Exploración y Diseño de Servicios (6 estrategias)
- Pensamiento Crítico y Análisis (5 estrategias)

- Base de Conocimiento:

- Exploración del ambiente (5 estrategias)
- Aplicación del conocimiento (4 estrategias)
- Diseminación del conocimiento (7 estrategias)
- Aprendizaje activo (2 estrategias)

- Mercadotecnia/ Conciencia/ Información

- Valoración (7 estrategias)
- Comunicación y alcance (7 estrategias)
- Evaluación (7 estrategias)

- Colaboración

- Relaciones con los usuarios (5 estrategias)
- Relaciones con los colegas (7 estrategias)
- Relaciones dentro de la profesión (4 estrategias)
- Relaciones más allá de la biblioteca y la profesión (3 estrategias)

- Evaluación y Valoración de Recursos y Servicios

- Necesidades del usuario (3 estrategias)
- Servicios de información (4 estrategias)
- Recursos de información (6 estrategias)
- Entrega de servicios (4 estrategias)
- Interfaces de información (3 estrategias)
- Proveedores de servicios de información (4 estrategias)

El análisis se hace mediante cinco tablas, una para cada área, los elementos que contienen son los siguientes:

COMPETENCIAS			ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES
TEMA	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD / CONTE NIDO	

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden lograr a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en el plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Es posible que algunas estrategias propuestas por la RUSA no aparezcan (NA), otras sí estarán (SA) dentro de las asignaturas del plan de estudios, cuando así suceda se agregará la ubicación en la asignatura y unidad. Se considera como fundamental mencionar la asignatura donde se encuentra y la unidad específica, para registrar perfectamente su existencia dentro del área de Servicios Bibliotecarios o en alguna otra del plan. Por otro lado, si no está mencionada de manera específica la unidad, se debe a que fue ubicada en la asignatura de manera global y hacer una especificación sería reducir el campo de estudio.

Acceso

En la Tabla 1 se analiza la existencia de las competencias relacionadas con el acceso a la información que propone la RUSA en el plan de estudios de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del 2002.

COMPETENCIAS			ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES	
T E M A	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD/ CONTENIDO		
	ACCESO	RESPONSABILIDAD	1. Determina el contexto situacional de las necesidades individuales de información de los usuarios interactuando con cada usuario en persona o a través de otro canal de comunicación.	X		-Servicios bibliotecarios de inf. - Consulta I - Usuarios de la inf.	8 y 6 2 2 y 3	Relacionado con la entrevista de consulta
2. Analiza las fuentes de información recomendadas al usuario en el contexto de atracción, intereses y el nivel de contenido para cada usuario.			X		-Consulta I - Consulta II	3, 4 y 5 1-5		
3. Sugiere obras específicas relativas a lo que el usuario considera importante.			X		-Consulta I - Usuarios de la inf.	2, 3 y 5 3		
4. Utiliza los Estándares de Actividades para Bibliotecarios Referencistas en aproximación, interés y escucha/indagación proveyendo el servicio de referencia.				X				Interés y escucha, elementos clave de la comunicación.
5. Establece discusiones con el usuario acerca de experiencias relacionadas con sus necesidades de información y expresa interés.			X			-Consulta I - Usuarios de la Inf.	2 3 y 4	

	6. Respeta el derecho de los usuarios de determinar la dirección de su investigación, orientándolo a perseguir sus propias preferencias.		X			
EXPLORACIÓN Y DISEÑO DE SERVICIOS	1. Organiza la presentación de las fuentes de información para igualar el proceso de búsqueda de información que el usuario usa.		X			
	2. Crea bibliografías, círculos de lectura, muestras, talleres, documentos electrónicos y otras herramientas especiales para incrementar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios a usarlos.	X		-Lectura, lectores y bibliotecas -Servicios bibliotecarios y de inf.	5 1 y 4	Auxiliada de la asignatura Teoría y técnica bibliográfica, del área Recursos bibliográficos y de información
	3. Organiza y despliega de forma efectiva información que considera relevante para los usuarios.		X			
	4. Utiliza la Guía de Actividades de Búsqueda cuando provee el servicio de referencia.		X			
	5. Diseña servicios para suplir las necesidades especiales de los usuarios reales, incluyendo aquellos con discapacidades, y aquellos cuya segunda lengua es el inglés.	X		-Consulta I - Consulta II	2 6	
	6. Compila y mantiene información acerca de los intereses de los usuarios, así pueden ser enviados a fuentes apropiadas de ayuda.		X			
	PENSAMIENTO CRÍTICO Y ANÁLISIS	1. Usa medios impresos y electrónicos para ligar a los usuarios a temas de interés por medio de fuentes altamente recomendadas y cuidadosamente seleccionadas.	X		- Consulta I - Consulta II	4 y 5 2 - 5
2. Sintetiza una gran variedad de fuentes de información para proveer de información más		X		- Consulta II	8	

	relevante a cada usuario.					
	3. Evalúa la información usada por los usuarios basada en datos obtenidos como resultado de servicios de información y usa los resultados para mejorar los servicios a los usuarios.	X		- Usuarios de la inf.	5 y 6	
	4. Aplica el conocimiento del proceso de información buscando estructurar servicios de información a los usuarios.	X		- Consulta I - Consulta II - Usuarios de la inf.	4 y 6	Área de Administración de servicios de información
	5. Utiliza la Guía de Actividades de Desarrollo y Seguimiento cuando provee el servicio de referencia.		X			

Tabla 1. Acceso

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden lograr a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en ninguna parte del plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Análisis de las competencias relacionadas con el tema Acceso

En la tabla 1 se abordan las competencias referentes con el acceso a la información, la prioridad es comprender las necesidades de información y las actividades de los usuarios lo que requiere del desarrollo de habilidades que ayudarán al bibliotecario a ser eficaz en el momento de responder a los requerimientos de información. También incluye competencias para hacer frente a la sobrecarga de información, el reconocimiento del tiempo como elemento importante para el usuario y la disminución de las barreras del servicio. Dentro de las competencias de acceso hay habilidades fundamentales: identificar documentos a través del conocimiento de la bibliografía y la indización, identificar y proveer soluciones para minimizar barreras cognitivas y físicas al acceso, así como la habilidad para evaluar materiales útiles a los usuarios, que proporcionen

el nivel adecuado de acceso conceptual y lingüístico (Professional Competencies for Reference and User Services Librarians, 2003).

La primera competencia que se analiza es Responsiveness, la traducción de esta palabra en específico puede ser de tres maneras distintas, una de ellas es responsabilidad, la cual se eligió para hacer el análisis, pero también es posible usar otros términos como interés o sensibilidad, se sugiere que se comprenda bajo un contexto amplio que ayude a un mejor entendimiento de la competencia. La meta propuesta es que el bibliotecario pueda proveer servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

Se puede observar, por medio de la tabla que tres de seis estrategias propuestas en Responsabilidad están cubiertas por el plan de estudios, la primera hace referencia a estándares de actividad para bibliotecarios referencistas en aproximación, interés y escucha/ indagación, en un servicio tradicional, la comunicación es el elemento clave. La otra se enfoca al respeto al derecho de los usuarios de determinar la dirección de su investigación, orientándolos a perseguir sus propias preferencias. Merecería la pena añadirse de manera significativa para establecer de manera clara la ayuda que ha de proveerse, sin interferir con la investigación, sin embargo, dentro del plan no hay asignatura o contenidos que hagan mención de algún tema similar.

El hablar de una competencia de responsabilidad refiere tener la capacidad de indagar el contexto del usuario y con ello implementar los servicios que mejor respondan a sus necesidades. La responsabilidad recae en el momento de llevar a cabo dicho proceso. Las asignaturas de Servicios Bibliotecarios, Consulta I y II, así como Usuarios de la información son las más recurrentes, en las que pueden encontrarse términos similares o equivalentes, que den las bases para desarrollar dicha competencia. Bajo este punto observado, es posible determinar que la meta propuesta puede ser cumplida, sin el nivel máximo de logro.

La siguiente competencia que se relaciona con el tema de acceso es Exploración y Diseño de Servicios, la cual va de la mano con la que se analizó anteriormente,

ya que una vez reconocida la responsabilidad que se tiene para la identificación del contexto del usuario se debe llevar a cabo el establecimiento del servicio. Las asignaturas que estudian los temas referentes a las estrategias que propone la RUSA son en su mayoría las mismas que en la competencia anterior, agregándose Lectura, Lectores y Bibliotecas, incluida en el área de Servicios Bibliotecarios, su meta es que el bibliotecario tenga la capacidad de diseñar y organizar los servicios al público y de referencia para cubrir las necesidades primarias de la comunidad. De las seis estrategias propuestas, sólo dos se encuentran dentro del plan de estudios; crear bibliografías y diseñar servicios. Estar atentos a las necesidades de los usuarios y al contexto que los rodea es indispensable para el bibliotecario así como hacer una presentación de las fuentes de información, según el proceso que ellos mismos siguen, organizar y desplegar información relevante para los usuarios, utilizar la guía propuesta y compilar información acerca de los intereses de la comunidad de usuarios es aquello que requiere ser reforzado dentro del plan. La asignatura de usuarios de la información se imparte en el último año de la licenciatura y no abarca todo lo relacionado a los servicios contemplando a los usuarios, pues no se persiguen estrategias como las propuestas en el documento de la RUSA.

Por último se menciona la competencia de Pensamiento crítico y análisis, en la cual se pretende que el bibliotecario provea de servicios de alta calidad a través de un análisis cuidadoso de las fuentes y servicios de información, según la relevancia para la satisfacción de las necesidades de información del usuario, en el caso de esta competencia se cubren cuatro de cinco estrategias propuestas en el área de Servicios Bibliotecarios auxiliándose de otras áreas del plan, lo que resulta en una buena base teórica para su adquisición. El uso de la Guía de actividades al igual que en la propuesta anterior no se hace presente, así como sintetizar una gran cantidad de fuentes de información, un servicio como tal, no es enseñado.

Este apartado incluye un total de diecisiete estrategias repartidas en tres competencias (Responsabilidad, Exploración y diseño de servicios y por último

Pensamiento crítico y análisis) de las cuales nueve sí aparecen dentro del plan y pueden ser logradas, pero se deja de fuera siete estrategias. Lo que equivale a un 47.1% de estrategias no cubiertas por el plan.

Base de Conocimiento

En la Tabla 2 se analiza la presencia de las competencias relacionadas con el acervo cognitivo que debe poseer el profesional de consulta con respecto a los servicios de referencia según la RUSA.

COMPETENCIAS			ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES
T E M A	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD/ CONTENIDO	
BASE DE CONOCIMIENTO	EXPLORACIÓN DEL AMBIENTE	1. Lee, revisa y escucha los medios para mantener actualizado el conocimiento relevante de los usuarios.		X			
		2. Asiste a exposiciones y conferencias profesionales locales, regionales o nacionales al menos una vez al año cuando la institución provee de recursos.		X			No se sugiere una periodicidad en cuanto a la actualización
		3. Investiga el ambiente de tecnologías emergentes que son relevantes a los servicios al público y de referencia.	X		- Servicios bibliotecarios de Inf.	7	Ayudada por el Área de tecnología de la información
		4. Se mantiene actualizado con nuevos recursos de información consultando una gran variedad de fuentes como reseñas, catálogos de editores e incluyendo las editoriales pequeñas		X			.
		5. Lee reseñas de materiales, tanto en línea como impresas concernientes a los temas de interés de la comunidad.		X			Se trata de una actualización constante en el ejercicio profesional

APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO	1. Lee literatura de referencia e investigación sobre servicios al público y aplica el conocimiento obtenido para mejorar la práctica profesional.		X			
	2. Integra el uso de las últimas herramientas tecnológicas en su quehacer cotidiano.	X				Auxiliada de la asignatura de Computación aplicada a la Bibliotecología y Tecnología de la Información aplicada en Bibliotecas
	3. Explora tecnologías disponibles y su posible aplicación en los servicios al público y de referencia.	X		- Servicios bibliotecarios y de Información	7	
	4. Experimenta con las últimas innovaciones disponibles para satisfacer las necesidades de información.		X			Actualización constante y experimentación
DISEMINACIÓN DE CONOCIMIENTO	1. Enseña en su área de experiencia.		X			
	2. Prepara presentaciones en su área de experiencia.		X			
	3. Crea sitios Web en su área de experiencia.		X			
	4. Discute temas con sus colegas.		X			
	5. Capacita a sus colegas a través de la escucha, y sirviendo como un modelo.		X			
	6. Revisa borradores de sus colegas.		X			
	7. Participa en discusiones profesionales a través de reuniones, videoconferencias, listas de correos, y otras formas		X			La palabra clave es la comunicación

		posibles de comunicación.					
APRENDIZAJE ACTIVO		1. Participa activamente en organizaciones profesionales y trabaja con profesionales de una amplia gama de organizaciones.		X			Dentro del plan de estudios no se mencionan las organizaciones.
		2. Adquiere habilidades a través de tecnología basada en módulos de aprendizaje cuando es apropiado.		X			

Tabla 2. Base de Conocimiento

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden lograr a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en el plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Análisis de las competencias relacionadas con la Base de Conocimiento

Las competencias que se analizan en esta tabla son las relacionadas con el acervo cognitivo que debe poseer un profesional que brinda el servicio de referencia según la Reference and User Services Association. Las cuales son: Exploración del ambiente, Aplicación del conocimiento, Diseminación del conocimiento y Aprendizaje activo. El conocimiento que debe guiar su actuar se basa en el conocimiento y manejo de nuevas fuentes y tecnologías, que se obtiene mediante la actualización. Contempla la estructura de las fuentes de información, tanto en soporte impreso como electrónico, los comportamientos en la búsqueda de información de los usuarios y un conocimiento de la comunicación, la cual permita una interacción adecuada entre el bibliotecario y el usuario, por último, el uso de la tecnología para la gestión de los procesos técnicos. El conocimiento debe ser actualizado constantemente para implementar nuevos servicios en favor del usuario.

Entre las habilidades importantes se incluyen entender las técnicas de evaluación, métodos de aprendizaje continuo, la aplicación de la teoría a la práctica, y la planeación e implementación de servicios útiles a los usuarios. El conocimiento básico es adquirido como parte de una educación profesional, sin embargo, debe ser actualizado continuamente.

La primera competencia es Exploración del ambiente, la meta que persigue es revisar las fuentes de información más relevantes para actualizar el conocimiento y mejorar el servicio de referencia. La única estrategia de cinco que tiene correspondencia dentro del plan de estudios es la que propone la exploración del ambiente de las tecnologías emergentes, las cuales son útiles para el servicio de referencia. El resto no se pueden ubicar, la actualización del conocimiento por medio de la asistencia a exposiciones, consulta de variedad de fuentes y recursos de información, así como la lectura y revisión de materiales de interés para la comunidad. El punto débil que se puede resaltar es la actualización constante para la atención al usuario, la implementación de los servicios, la elección de estos y la dirección que tomarán. El ambiente de los servicios de referencia debe estar guiado no sólo por la teoría bibliotecológica, requiere una conciencia clara del contexto del usuario, la cual se logra haciendo una exploración de su entorno, intereses y necesidades.

La competencia referida a la Aplicación del Conocimiento, tiene como meta que el bibliotecario utilice de manera efectiva el conocimiento adquirido por la constante actualización para la mejora de los servicios. De cuatro competencias propuestas únicamente dos están cubiertas. Leer literatura de referencia e investigación y experimentar con las últimas innovaciones hace alusión a una actualización permanente dentro del ambiente laboral y son las que no se incluyen en el plan de estudios.

La Diseminación del conocimiento es una competencia clave, que se presenta en varias direcciones, hacia los usuarios y hacia los colegas, el bibliotecario comparte su experiencia y también capacita al personal que lo requiere; un elemento clave que se detecta es la comunicación, la cual no aparece ni como asignatura, ni

dentro de una unidad. Ninguna de las estrategias de esta competencia son incluidas dentro del área de Servicios Bibliotecarios o alguna otra del plan de estudios. Lo cual hace notar la carencia relacionada a la comunicación que se tiene con los colegas y el impulso que se da en este aspecto y habilidades relacionadas con la difusión o comunicación de los hallazgos.

El Aprendizaje activo es una competencia que persigue la contribución de la mejora de la práctica profesional, por medio de proyectos, el perfeccionamiento de las habilidades individuales y el aprendizaje independiente. Son propuestas dos estrategias, la primera es participar en organizaciones profesionales, la segunda es adquirir aprendizaje a través de la tecnología. Al igual que la competencia anterior, la mejora de la práctica profesional por diversos medios no se contempla específicamente dentro del plan de estudios.

Una gran cantidad de las competencias relacionada con la Base del conocimiento no se cubren, de las dieciocho que son en total únicamente dos se pueden lograr, lo que refleja una carencia importante en la enseñanza de la interacción y comunicación con los colegas y los usuarios así como la comprensión de las ventajas que se obtienen con dichas actividades. Como se puede deducir por la tabla tan sólo 3 de 18 estrategias se encuentran en el plan, equivalente a la carencia de un 83.4%.

Mercadotecnia / Conciencia / Información.

En la Tabla tres se investiga la existencia de las competencias relacionadas con la mercadotecnia del servicio de referencia que proporciona la RUSA en el plan de estudios de la licenciatura en Bibliotecología del 2002.

COMPETENCIAS			ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES	
TEMA	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD		
MERCADOTECNIA / CONOCIMIENTO / INFORMACIÓN	VALORACIÓN	1. Conduce encuestas, dentro y más allá de la biblioteca para reconocer las necesidades de los usuarios en el área de servicios de referencia.	X		- Usuarios de la Inf.	2 y 3		
		2. Conduce grupos focales para conocer e interactuar con los usuarios para discutir y obtener información acerca de las necesidades de información de los usuarios		X				
		3. Consulta con otras bibliotecas para conectarse y crear una lluvia de ideas concernientes a los programas y servicios provistos en el área de referencia.	X		- Servicios bibliotecarios - Consulta II	4 8	También se vale del área de Administración de Servicios de Información, específicamente de las asignaturas Administración de Servicios Bibliotecarios y de Información (Unidad 1 y 4) y de Evaluación de Unidades de Inf.	
		4. Evalúa la información obtenida por una investigación y prepara el desarrollo del programa de los servicios de referencia.		X				
		5. Determina los usuarios principales y los servicios que le serán provistos.	X		- Consulta I - Usuarios de la Inf.	2 2		

COMUNICACIÓN Y ALCANCE	6. implementa los programas de servicios al público y referencia que satisfagan las necesidades de los usuarios en la comunidad designada	X		Fundamentos de los servicios de Inf. - Servicios bibliotecarios	4 2	
	1. Desarrolla un plan de comercialización escrito como parte de un plan estratégico de servicios y operaciones para establecer las metas y objetivos del servicio.	X		- Consulta II	7	Se apoya también del área Administración de Servicios de Información, específicamente de las asignaturas Administración de Servicios bibliotecarios (Unidad 5) y de Mercadotecnia de la Información
	2. Desarrolla un plan de relaciones públicas para el personal y capacita a los individuos sobre la importancia de la publicidad y promoción de los servicios de referencia.	X		- Servicios bibliotecarios y de inf. - Consulta II	4 7	Se retoma también del área de Administración de Servicios de Información, específicamente de la asignatura Administración de recursos humanos
	3. Crea un ambiente físico que alienta a los usuarios a visitar la biblioteca física establecida o a utilizar la biblioteca virtual y sus servicios.		X			
	4. Utiliza los medios electrónicos tales como páginas de inicio, e-mail, listas de correos, radio y televisión para promover los servicios de referencia.	X				Área de Tecnología de la información telecomunicaciones en las unidades de información y del área de Administración de servicios de información mercadotecnia de la información (unidad 5)

	5. Usa los medios impresos tales como periódicos, folletos, boletines, posters, para comunicar los servicios de referencia que se proveen.	X		- Servicios bibliotecarios y de Inf.	8	Área de Administración de servicios de información mercadotecnia de la información (unidad 5)
	6. Determina las relaciones de la comunidad y desarrolla modelos de asociación de los servicios con grupos dentro de la comunidad.	X		Fundamentos de los servicios de Inf. - Servicios bibliotecarios y de Inf. - Usuarios de la Inf.	4 1 2 Y 6	
	7. Alienta a los usuarios a través de lecturas, programas, visitas, visitas escolares, visitas a departamentos, y conferencias de prensa para promover los servicios de referencia ofrecidos.	X		- Servicios bibliotecarios y de Inf.	4	
EVALUACIÓN	1. Conduce reuniones internas y sesiones de capacitación para obtener información de los bibliotecarios referencistas con respecto al éxito de los servicios de referencia existentes y los productos que están siendo ofrecidos.	X		Fundamentos de los servicios de Inf.	5	
	2. Participa con los usuarios en grupos, encuestas, formatos de recuperación de información, seguimiento a usuarios, sobre la reacción y percepción de éstos ante los servicios de referencia.	X		- Consulta II - Usuarios de la Inf.	8 5 y 6	
	3. Evalúa las tendencias actuales y los cambios en los servicios de información y referencia y ajusta los	X		Fundamentos de los servicios de	4	En el área de Administración de servicios de información,

		servicios existentes y los promociona.			Inf. - Usuarios de la Inf. - Consulta II	6 8	asignatura Evaluación de las unidades de información.
		4. Identifica las fortalezas y debilidades de los productos que son ofrecidos como parte de los servicios de referencia.	X		- Servicios bibliotecarios y de Información - Consulta II	4 8	Área de Administración de servicios de información, la asignatura Evaluación de las unidades de información.
		5. Identifica los nuevos métodos de servicio, nuevos productos, nuevos usuarios potenciales participando en conferencias, talleres, y asociaciones profesionales		X			
		6. Decide que productos y servicios de referencia mantenidos y si se requiere que cambios se harán.	X		- Servicios bibliotecarios y de Información		Área de administración de servicios de información, la asignatura Evaluación de las Unidades de Información
		7. Continúa el proceso de evaluación como una revisión periódica que es establecida en un tiempo establecido y para todo el personal del servicio	X		- Servicios bibliotecarios y de Información - Consulta II - Usuarios de la Inf.	4 8 5 y 6	Área de Administración de Servicios de Información, la asignatura Evaluación de las Unidades de Información

Tabla 3. Mercadotecnia/ Conciencia/ Información

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden realizar a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en ninguna parte del plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Análisis de las competencias relacionadas con Mercadotecnia/ Conciencia/ Información

La mercadotecnia dentro de las bibliotecas es un tema que retoma la Reference and User Services Association, las competencias que sugiere con respecto a dicho tema son la Valoración, la Comunicación y el Alcance y Evaluación. Para promover los servicios de información a los usuarios es necesaria una planeación, donde se tome en cuenta la operación que se seguirá, la cual a su vez cuente con metas y objetivos. Un plan de mercadeo puede ser útil para determinar si los medios y métodos por los cuales la información es entregada son efectivos, también ayuda a establecer quien proveerá los servicios de referencia.

La primera competencia asociada a la mercadotecnia es la Valoración, donde se incluyen seis estrategias a seguir, las cuales tienen como meta que el bibliotecario tenga la facultad de conducir una investigación sólo cuatro están cubiertas por el plan. Los contenidos del área de Servicios Bibliotecarios cubren las estrategias, por lo cual la Revisión de los servicios tiene bases suficientes para que pueda dar resultados importantes y cumplir con la meta propuesta. Conducir un grupo focal para interactuar con los usuarios conlleva a la mejora continua de los servicios que a su vez aporta los elementos necesarios para la satisfacción de las necesidades de información de los mismos y la carencia de esta estrategia es otro de los puntos débiles del plan de estudios, la cual podría arrojar resultados que ayuden al desarrollo de mejores servicios de atención al usuario. La otra ausencia evaluar la información obtenida, ya que al no haber in grupo focal, resulta difícil preparar el desarrollo del servicio de referencia desde este punto de vista.

La segunda competencia es la unión de la Comunicación y el Alcance, se incluyen siete estrategias, con las cuales el bibliotecario debe ser capaz de comunicar de forma efectiva la naturaleza de los servicios al público y de referencia. Utilizar diferentes canales para la implementación y promoción de los servicios es uno de los temas básicos para el servicio de referencia, seis de las estrategias están incluidas dentro del plan de estudios en el área de Servicios Bibliotecarios la cual se ayuda en especial del área Administración de Servicios de Información, aquí es

posible determinar que el plan actúa de manera conjunta, auxiliándose con las áreas de las que está conformado. La creación de un ambiente físico o virtual adecuado para alentar al usuario a usar la biblioteca es otra de las carencias del plan, ya que no se aborda el tema de los espacios que generen comodidad e interés en los usuarios.

Por último, la Evaluación, tiene siete estrategias que tienen como propósito que el bibliotecario evalúe de manera permanente y metódica la efectividad de la mercadotecnia empleada para promover los servicios al usuario y de referencia. Seis de ellas se consideran dentro de los contenidos, esta competencia, al igual que la anterior se auxilia del área Administración de Servicios de Información, logrando una correlación en los contenidos. Sin embargo, la asistencia a conferencias y talleres, así como a asociaciones no es tema que se aborde de manera directa. De veinte estrategias incluidas en las diferentes competencias únicamente tres están ausentes lo que equivale a una carencia del 20%.

Colaboración

En la Tabla 4 se analiza la existencia de las competencias relacionadas con la colaboración dentro del ambiente bibliotecológico, situada en la práctica profesional según la RUSA.

COMPETENCIA		ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES	
T E M A	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD	
COLABORACIÓN	RELACIONES CON LOS USUARIOS	1. Utiliza la Guía de Actividades de Desarrollo y Seguimiento para los Servicios de Información y Referencia.		X			
		2. Le pide al usuario su opinión y consejo mientras se trabaja en la transacción de información.		X			
		3. Involucra al usuario en el proceso y en la toma de decisiones.		X			
		4. Reconoce el conocimiento del usuario obtenido a través de la interacción con éste.	X		- Usuarios de la Inf.	6	
		5. Reconoce los límites de los recursos locales y consulta una base adecuada de recursos.	X		- Consulta II	5 y 8	
	RELACIONES CON COLEGAS	1. Reconoce que los colegas tienen un conocimiento único, habilidades, y fortalezas que pueden ayudar a resolver cuestiones.		X			
		2. Solicita la ayuda de un colega cuando lo requiere.		X			Un elemento importante implícito dentro de la competencia es la comunicación
		3. Busca oportunidades para compartir conocimiento y experiencia.		X			Compartir por medio de una comunicación efectiva
		4. Facilita y participa con colegas en un equipo de		X			

	desarrollo para mejorar los servicios.					
	5. Trabaja de forma efectiva como parte de un equipo.		X			Comunicarse efectivamente
	6. Modela un comportamiento efectivo de equipo, incluyendo la atención, discusión, y confianza.		X			La discusión por medio de la comunicación.
	7. Diseña con sus colegas principios y metas comunes para un excelente servicio al público.		X			
RELACIONES DENTRO DE LA PROFESIÓN	1. Toma ventaja de la red de oportunidades provistas de una participación activa en organizaciones profesionales a nivel local, regional, estatal, nacional e internacional.		X			
	2. Identifica y busca posibles compañeros en orden de expandir los servicios a los usuarios.		X			
	3. Es voluntario para participar en esfuerzos de colaboración estatal y nacional que beneficien a los usuarios locales.		X			
	4. Utiliza la Guía del Comportamiento de Profesionales en el seguimiento Servicios de Referencia e Información.		X			
RELACIÓN MÁS ALLÁ DE LA BIBLIOTECA Y DE LA PROFESIÓN	1. Identifica compañeros quienes tienen el conocimiento y experiencia para valorar los servicios al público.		X			
	2. Se comunica de forma efectiva con personas que aseguren un entendimiento mutuo de metas, objetivos y principios.		X			

		3. Establece alianzas de trabajo para mejorar los servicios existentes y desarrollar nuevos productos y servicios.		X			
--	--	--	--	---	--	--	--

Tabla 4. Colaboración

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden lograr a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en el plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Análisis de las competencias relacionadas a la Colaboración

En la tabla 4 se presentan las competencias relacionadas con el tema de la Colaboración, el propósito de ésta dentro del ambiente bibliotecario es fundamental debido al aumento de la información impresa y digital, así como los medios para su recuperación; trabajar en equipo implica unir esfuerzos que permitan a los usuarios tener adecuados servicios de información, que se adapten a sus necesidades, según sea su contexto y requerimientos. Reconocer el valor de la colaboración tanto para el tratamiento de la información, como para su disseminación conlleva establecer y perseguir acciones comunes que mejoren los servicios para los usuarios.

Las competencias relacionadas con el tema de la Colaboración son cuatro, Relaciones con los usuarios, Relación con Colegas, Relaciones dentro de la Profesión y por último Relaciones más allá de la biblioteca y de la profesión. La RUSA propone dichas competencias para asegurar que se cubra el espectro completo de la cooperación que necesita una biblioteca para un funcionamiento adecuado y con esto generar alianzas para contar con los recursos y servicios que apoyen pertinentemente los requerimientos de los usuarios.

La primera competencia es Relación con los usuarios, las dos estrategias cubiertas son el reconocimiento del conocimiento de los usuarios y los límites de los recursos locales, eso puede ser realizado por medio de la evaluación de la colección, tres no están cubiertas. El resto de las estrategias no se incluyen en el

área de Servicios Bibliotecarios, el intercambio que profesional y el usuario es fundamental en la detección de sus necesidades de información y una evaluación constante de su satisfacción, esto ayudará a determinar la funcionalidad de los servicios o las modificaciones que deben hacerse a estos, así como la eliminación o establecimiento de nuevos.

Con respecto a la competencia de Relaciones con Colegas, que tiene como meta trabajar de manera cercana para proveer servicios de calidad a los usuarios. Ninguna de las siete estrategias está presente en el plan de estudios.

Relaciones dentro de la Profesión es una competencia que entra en la misma tónica que la anterior, la importancia de asumir que se labora junto a colegas y se comparte un espacio determinado, metas y objetivos. Resulta significativo que un bibliotecario desarrolle relaciones colaborativas dentro de la profesión para coadyuvar en la mejora de los servicios a los usuarios, nuevamente la totalidad de las estrategias no tienen equivalente dentro de los contenidos del plan de estudios, ni se promueve durante las clases.

Las Relaciones más allá de la biblioteca y de la profesión es hablar de convenios con otras bibliotecas, es establecer políticas que ayuden a un aprovechamiento mutuo de los recursos, se menciona como meta que un bibliotecario pueda desarrollar y mantener relaciones que vayan más allá del espacio físico de la biblioteca y de la misma profesión para fortalecer los servicios de consulta que son prestados, así como en la implementación de los nuevos. Ninguna de las competencias se encuentra en el plan de estudios, la comunicación, la interacción y relación, son los puntos más débiles. El tema de la Colaboración es uno de los más descuidados y se refleja en únicamente dos estrategias de las diecinueve, lo que equivale a una falta del 89. 5%.

Evaluación y Valoración de recursos y servicios

En la Tabla 5 se analiza la existencia de las competencias concernientes a la Evaluación que proporciona la RUSA.

COMPETENCIAS			ÁREA DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				OBSERVACIONES
T E M A	COMPETENCIA	ESTRATEGIAS	SA	NA	ASIGNATURA	UNIDAD	
EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	NECESIDADES DEL USUARIO	1. Identifica la población de usuarios reales y potenciales.	X		- Consulta 1 - Usuarios de la inf.	2 2	
		2. Planea y conduce evaluaciones regulares de sus usuarios reales, usando varios métodos, tanto formales como informales.	X		- Consulta II - Usuarios de la inf.	5 5	Se auxilia del Área de Administración de Servicios de Información y Evaluación de Unidades de Información
		3. Traduce las necesidades de los usuarios en planes de servicios.	X		- Servicios bibliotecarios y de inf. - Consulta I - Usuarios de la inf.	2 2 3 - 5	El área de Servicios de también retoma este tema
	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	1. Desarrolla e incorpora medidas de evaluación en cualquier nuevo servicio de información.	X		- Servicios bibliotecarios y de inf. - Consulta II	4 8	Se ayuda del Área de Administración de Servicios de Información Evaluación de Unidades de Información.
		2. Desarrolla estándares de servicio para servicios de información nuevos y existentes.		X			
		3. Crea un clima organizacional en donde todos los servicios existentes y propuestos son medidos contra un estándar.		X			
		4. Analiza los recursos disponibles y utiliza los recursos humanos y físicos para los programas de servicio que cubren de manera	X		- Servicios Bibliotecarios y de Inf. - Consulta I - Consulta II		También está considerada en toda el área de Servicios de Información.

		efectiva las necesidades de información de la comunidad.					
RECURSOS DE INFORMACIÓN	1. Evalúa el contenido de los recursos impresos y virtuales con respecto a la exactitud y actualidad.	X		- Servicios bibliotecarios y de Inf. - Consulta I - Consulta II	3 3 8	También se vale del área de Administración de Servicios de Información, específicamente de la asignatura de Evaluación de Unidades de Inf. (Unidad 3).	
	2. Determina la autoridad de esos recursos.	X		- Consulta I - Consulta II	3 8		
	3. Identifica alguna tendencia o punto de vista del recurso de información.	X		- Consulta II	8		
	4. Evalúa los nuevos recursos de información apropiados para los usuarios reales.	X		- Consulta I - Consulta II	3 8		
	5. Lee reseñas y nuevos recursos de información para complementar el juicio propio del bibliotecario		X			Actualización	
	6. Escribe y publica revisiones de nuevos recursos de investigación.		X				
ENTREGA DE SERVICIOS	1. Determina la mezcla apropiada de tecnologías y los canales de entrega para satisfacer las necesidades particulares del grupo de usuarios.	X		- Servicios bibliotecarios y de Inf.	7	Área de Tecnología de la información telecomunicaciones en las unidades de información (Unidad 4)	
	2. Valora las nuevas tecnologías que pueden satisfacer las necesidades de información de los usuarios de una forma más efectiva			- Servicios bibliotecarios y de Inf.	7	Área de Tecnología de la Información Telecomunicaciones en las unidades de información (unidades 3 y 4)	
	3. Experimenta y evalúa los cambios de los usuarios.		X				

		4. Evalúa la distribución de los recursos físicos y humanos para asegurarse que los recursos no están siendo enfocados a servicios que ya no se requieren	X		- Consulta II - Usuarios de la Inf.	8 6	También se vale del área de Administración de Servicios de Información, específicamente de la asignatura de Evaluación de Unidades de Inf. (Unidad 2 y 5).
INTERFAZ DE LOS SERVICIOS		1. Identifica cualquier factor que impide el uso del recurso.	X		- Toda el área		El área de Administración de Servicios de Información.
		2. Determina si existe alguna fuente de información alternativa que es mejor para el usuario	X		- Consulta	3	
		3. Se comunica con los desarrolladores de los recursos de información para conocer su uso		X			Comunicación con Otras áreas de la biblioteca
PROVEEDORES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN		1. Identifica y usa las mediciones que se han desarrollado para la profesión, por ejemplo la Guía de RUSA (Anexo 2)		X			
		2. Trabaja con el personal de servicios de información para desarrollar un consenso de los estándares de servicio.		X			
		3. Desarrolla mediciones que serán útiles en la evaluación si los estándares de evaluación han sido establecidos o no.	X		- Consulta II	8	También se apoya del área de Administración de Servicios de Información, específicamente de la asignatura de Evaluación de Unidades de Inf. (Unidad 6 y 7).
		4. Apoya y alienta un espíritu de equipo que trabajara para evaluar y mejorar los servicios.		X			

Tabla 5. Evaluación y Valoración de recursos y servicios

NOMENCLATURA

SA- Sí aparece. Se refiere a que las estrategias se pueden lograr a partir de los contenidos del plan de estudios

NA- No aparece. No se encuentra en el plan alguna asignatura que trate lo que se presenta en la estrategia

Análisis de las competencias relacionadas al tema de Evaluación y Valoración de recursos y servicios

En la Tabla 5 se atiende a las competencias pertenecientes a la Evaluación y Valoración de los Recursos y Servicios, se debe medir la disponibilidad y pertinencia de los recursos y servicios, mediante evaluaciones permanentes, en las que se tengan claros los objetivos que se persiguen. Un elemento importante es el personal que provee el servicio, por lo que el uso de medidas de evaluación de su desempeño resulta importante para el adecuado otorgamiento de los servicios. Otros elementos sujetos a ser evaluados son Necesidades del Usuario, los Servicios de información, los Recursos de información, la Entrega de servicios y por último la Interfaz de los servicios. Existen algunos aspectos relacionados con la interacción en los servicios de información que son intangibles, lo que puede llegar a dificultar su evaluación, identificarlos y ponerlos bajo una medida medición objetiva es una tarea significativa, para obtener una valoración.

Los bibliotecarios de servicios al usuario y de referencia deben ser evaluados y valorados, tanto con métodos formales como informales, es posible hacer preguntas directas al usuario, el cual funciona como una fuente de información o través de una investigación y estudio con una observación discreta. El uso de alguna de estas evaluaciones variará de acuerdo al tiempo del que disponga el evaluador y el propósito que se persigue, lo que va a depender de cada institución.

En la primera competencia, la meta que se persigue es que el bibliotecario use efectivamente los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para reconocer a los usuarios y posteriormente sus necesidades de información. Todas las propuestas de estrategia se cumplen con el área de Servicios bibliotecarios y con el área de Administración de Servicios de Información.

Dentro del plan se ubican contenidos relacionados con dos de cuatro estrategias de la competencia Servicios de Información, en conjunto, se pretende que el bibliotecario tenga la posibilidad de evaluar la pertinencia de los servicios de consulta que son otorgados en la unidad de información. Dos estrategias están

cubiertas por el área de servicios Bibliotecarios y se auxilia del área de Administración de Servicios de Información. Sin embargo, aquellas referentes a los estándares no están dentro del plan, la generación de estándares no está incluida dentro de ningún área del plan de estudios.

Posteriormente, están las estrategias propias de Recursos de información, las cuales deben llevar a que un bibliotecario pueda valorar y evaluar bajo estándares bien definidos, permitiendo determinar si los recursos en todos sus soportes, logran su objetivo, satisfacer las necesidades de información. Seis son las estrategias que se plantean, de las cuales cuatro se cubren, informarse sobre los nuevos recursos de información, la cual está vinculada a la actualización del bibliotecario no se menciona de manera específica, al igual que escribir y publicar sobre los nuevos recursos de información.

La Entrega de servicios contempla cuatro estrategias, las cuales tienen como propósito evaluar los servicios para igualar las capacidades de los usuarios y los requerimientos tecnológicos de los servicios. Tres de las cuatro estrategias están incluidas en el área de Servicios Bibliotecarios, que se auxilian de dos áreas más del plan de estudios. En cuanto a la número tres: Experimenta y evalúa los cambios de los usuarios, no hay alguna asignatura referente, sin embargo, se deduce que se trata de mantenerse en constante actualización.

Cuando se habla de la competencia Interfaces de los servicios, se pretende evaluar el soporte, acceso y presentación de los recursos como parte de una valoración completa. Se puede observar que dos de las tres estrategias están incluidas, la referente a la comunicación no se incluye en los contenidos.

En el caso de la competencia Proveedores de Servicios de información dos de las cuatro competencias están cubiertas, lo que incluye la elaboración de estándares y las guías propias de la profesión. Son el 37.5 de las estrategias ausentes, lo que se puede apreciar en la gráfica que se presenta. De un total de noventa y ocho estrategias repartidas entre las competencias dispuestas en cinco grandes

aparatos se encontró en el análisis que únicamente cuarenta y seis están ubicadas dentro del plan de estudios, lo que equivale a un 46.9%.

CONCLUSIONES

Según lo visto en el primer capítulo las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones y valores que forman un sistema de acción efectivo dentro de un contexto específico; en el caso de la RUSA menciona además la identificación de comportamientos que conlleven un desarrollo exitoso dentro de las organizaciones prestando servicios de referencia de calidad a los usuarios. Por otro lado la educación basada en competencias es una de las propuestas que se retoma en el mismo capítulo, la cual fomenta la adquisición de competencias por medio de planes de estudio que tengan contenidos, bases teóricas importantes, los cuales deben estar atentos a las necesidades actuales de la comunidad.

El plan de estudios no pretende dar una educación basada en competencias, sin embargo, tiene como objetivo “formar profesionales para seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información, así como promover su uso entre los diferentes sectores de la sociedad mexicana y, con ello, contribuir al desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país” (Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, 2002, p. 20), entre los objetivos específicos se encuentra satisfacer adecuadamente las necesidades de información de los integrantes de distintas comunidades, por ejemplo usar las tecnologías de información.

Los objetivos del plan no están encaminados a satisfacer las exigencias de la educación basada en competencias pues estas pretenden establecer un vínculo entre la labor profesional y la formación académica, así como contar con asignaturas que fomenten este vínculo con contenidos que promuevan la adquisición de competencias. Contemplar las competencias dentro del plan de estudios resulta importante, pues como se pudo observar a lo largo de la investigación conlleva a tener planes que respondan a las necesidades de un

contexto determinado ofreciendo elementos significativos que permitan tener una conciencia muy clara del por qué se hace y cómo se hace.

El proyecto de modificación del plan de estudios aprobado en el 2002 pone atención en la necesidad de la sociedad de contar con información relevante y a su vez se mencionan las prácticas profesionales, fundamentadas teórica y metodológicamente que permita la solución de problemas actuales y futuros del país, según se menciona en el plan de estudios, sin embargo, no se explica el ejercicio de estas prácticas.

El área de Servicios Bibliotecarios trabaja de manera conjunta con el resto de las áreas del plan y se pudo identificar que las áreas de las cuales se apoya principalmente incluye el Área de Recursos Bibliográficos y de Información, el Área de Administración de Unidades de Información y el Área de Tecnología Aplicada a la Bibliotecología, por lo que la formación tiene bases teóricas importantes que dan sustento a la acción profesional en el ámbito que corresponde al servicio de consulta.

El plan de estudios en Bibliotecología y Estudios de la Información cubre una gran cantidad de aspectos relacionados con el servicio de consulta, pero descuida algunos muy importantes. De las noventa y ocho competencias totales existe una falta de treinta y tres, entre ellas la comunicación, la cual es necesaria para la interacción con el usuario y con los colegas. Esta es una de las grandes ausencias que se aprecian del análisis comparativo entre la propuesta de la RUSA y el plan de estudios.

La colaboración entre pares implica un proceso de comunicación y conlleva a una cuestión fundamental de intercambio, la falta de elementos para interactuar con quienes pueden aportar mejoras importantes en el diseño del servicio, así como cambios necesarios.

En cuanto a los contenidos propiamente racionados con el servicio de consulta es posible observar que son suficientes para cubrir algunas de las competencias que

aborda la RUSA, sin embargo, muchos elementos no están incluidos y el rendimiento del profesional según las competencias tiene carencias.

Compilar información sobre los usuarios y sus intereses actualizando constantemente el conocimiento sobre su contexto, por medio de diferentes estrategias, por ejemplo, leer materiales concernientes a los temas de interés de la comunidad, introducirse en el entorno, y obtener información que ayude en la mejora del servicio, pedir su opinión y consejo en la transacción de la información, experimentar y evaluar los cambios de los usuarios y crear estándares de servicio son algunos de los contenidos que no se abordan en las asignaturas incluidas en el Área de Servicios Bibliotecarios ni en ninguna otra área del plan. Al no ser abordadas en el plan de estudios, deja ver que se habla del usuario como sujeto determinante en el servicio de referencia, sin embargo, muchas veces el acercamiento a este se da únicamente por medio de la entrevista de consulta.

La construcción de competencias desde el plan de estudios y las que se desarrollan en la práctica laboral son requeridas para mantener una actualización constante de los conocimientos, los cuales puedan satisfacer las necesidades de información de la comunidad a quien se da el servicio de consulta ya que muchas veces están en constante cambio.

La actualización es otro de los aspectos que no son mencionados dentro del plan, la RUSA, en su propuesta denominada Competencias profesionales para Bibliotecarios Referencistas y de Servicios al Usuario hace énfasis en este aspecto, recalando una periodicidad, que permita que el conocimiento sea evaluado, pero también considerado como acción que se actualice.

Por otro lado, la diseminación del conocimiento es otra de las grandes insuficiencias del plan de estudios. La enseñanza, la preparación de presentaciones, capacitaciones, participación en discusiones profesionales y la publicación de investigaciones por parte del profesional son las principales ausencias. Lo que supone una carencia en la publicación de investigaciones y la

transmisión de resultados. Estos son los contenidos que el plan necesita para cubrir las competencias propuestas por la RUSA.

Como ya se vio a lo largo de los capítulos, el plan de estudios no está basado en competencias, sin embargo, incluye conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, que derivan en las mismas. La Reference and User Services Association ofrece un listado de competencias que debe cubrir un bibliotecario referencista y una vez hecho el análisis se determinó que sí hay contenidos de los propuestos por la RUSA que están dentro del Área de Servicios Bibliotecarios, la cual a su vez se auxilia del resto de las áreas del plan. Sin embargo, también se pudo comprobar que hay una gran cantidad de elementos importantes de los que carece. Por lo tanto, la hipótesis “El plan de estudios, específicamente el Área de Servicios Bibliotecarios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM de la FFyL, no ofrece la formación suficiente para desempeñar las competencias que le permitan al egresado desenvolverse como bibliotecario referencista” se prueba.

Para concluir es importante declarar que se cumplen los objetivos del estudio, pues se identificaron los puntos fuertes que abarca el plan de estudios desde la perspectiva de la RUSA, entre los que se encuentran, el análisis de las fuentes de información y la relevancia para una adecuada colección de consulta; la evaluación de la información y los servicios, el reconocimiento del contexto del usuario por medio de encuestas y la entrevista de consulta. Principalmente son los aspectos mencionados que se incluyen en el Área de Servicios Bibliotecarios y que a su vez se auxilian de otras áreas, lo cual refuerza la teoría impartida.

El plan de estudios aprobado en 2002 tiene una gran cantidad de contenidos relacionados con el servicios de consulta, lo que supone una base teórica importante, pero también requiere modificaciones que lo acerquen más al mercado laboral y que a su vez distinga aspectos que se ejercen una vez insertados los egresados en dicho campo, de esta manera se tendrá un conocimiento más amplio de la disciplina bibliotecológica.

Con los contenidos del plan de estudios es posible que un egresado pueda realizar actividades del servicio de consulta de manera efectiva, al hacer el análisis comparativo con las propuestas de la RUSA se pudieron determinar puntos débiles que obstaculizan un desempeño óptimo.

REFERENCIAS

- Abels, E. (2003). Competencias para profesionales de la información del siglo XXI. Asociación de Bibliotecas especializadas. [En Línea] Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/competencias_profesionales_trabajadores_informacion_sla.pdf [Último Acceso Marzo 2012].
- Aguerrondo, I. (2008). Conocimiento complejo y competencias educativas. [En Línea] Disponible en: http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/Working_Papers/knowledge_compet_ibewpci_8.pdf [Último Acceso Marzo 2012].
- Alfaro López, H. (2010). Estudios epistemológicos de bibliotecología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Álvarez de Eulate, C. (2007). Competencias en la universidad: de la utopía a la pragmatopía. *DIDAC*. (49), pp.4-9.
- American Library Association (2006). Guidelines for the Introduction Electronic Information Resources to users American Library Association. [En Línea] Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesintroduction.htm> [Último Acceso Marzo 2012].
- Angulo Marcial, N. (2003). Normas de competencia en información. *Biblioteconomía i documentació*. 11. [En Línea] Disponible en: http://campusdigital.uag.mx/academia/jornadas07/prelectio/Alfabetizacio_nInformativa.pdf [Último Acceso Junio 2012].

Argudín Vázquez, Y. (2005). Educación basada en competencias: Nociones y antecedentes. México: Trillas.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). La educación superior en el siglo XXI, líneas estratégicas de desarrollo, una propuesta de la ANUIES. México, ANUIES.

Association des Professionels de l'Information et de la Documentation (2004). Euroreferencial en información y documentación. Volumen 1: competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. Madrid: SEDIC. [En Línea] Disponible en:<http://www.certidoc.net/es1/euref1-espanol.pdf> [último acceso Abril2012.]

Association of College and Research Libraries (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior [En Línea] Disponible en:http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetencystandard_s [Último Acceso Marzo 2012]

Balboa Magaña, C. (2005). La comunicación interpersonal entre el bibliotecario y el usuario en la entrevista de referencia: el proceso de mediación. México: el autor.

Barry, C. (1999). Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. *Anales de Documentación*. 2, pp. 237-258

Berta Marco, S. (2008). Competencias básicas: hacia un nuevo paradigma educativo. España: Narcea.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1945). Ley orgánica de la universidad nacional autónoma de México. [En Línea] Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/158.pdf> [último acceso Junio 2012]

Chacón Alvarado, L. (2008). El profesional en Bibliotecología como gestor de la información. *Istmica*. 12. Pp. 69-80. [En Línea] Disponible en: www.revistas.una.ac.cr/index.php/istmica/article/.../439 [último acceso Febrero 2012].

Conmemoración del XX aniversario de la Fundación del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. (1975). *Anuario de bibliotecología, archivología e informática*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. 3(IV), pp. 9-11.

Constitución política de los estados unidos mexicanos. [En Línea] Disponible en: <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/> [último acceso Febrero 2012].

De la Vega de Deza, A.(2005). El mercado laboral y la formación de los bibliotecólogos. *Bibliotecas*. 23 (1), pp. 3-13.

Escalona Ríos, L. (2004). La evaluación del servicio de consulta ¿cantidad o calidad?. *Biblioteca Universitaria*. 1 (7), pp. 12-22.

La evaluación de la educación bibliotecológica en América Latina (2011). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. [En Línea] Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/evaluacion_educacion_bibliotecologica.pdf [último acceso Marzo 2012].

Flexibilidad curricular en la educación bibliotecológica (2008). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. [En Línea] Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/flexibilidad_curricular.pdf [último acceso Marzo 2012]

Frías Montoya, J. (s.d.). El nuevo rol del bibliotecario y sus competencias. [En Línea] Disponible en: www.rebiun.org/.../09_-_el_nuevo_rol_del_bibliotecario_y_sus_competencias.doc [último acceso Abril 2012.]

Gómez Carreto. T., Moreno Vidal, R., Mena Cruz, R. (2010). Desarrollo de competencias profesionales en el nivel educativo superior: propuesta de las unidades de vinculación docente Universidad Autónoma de Chiapas. *Educación*. 5a época (52), pp. 65-76. [En Línea] Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num10/art70/art.pdf> [último acceso Marzo 2012.]

González Santana, O. (2008). El principio de libertad de cátedra como derecho y obligación del personal docente de la Universidad Nacional Autónoma de México. México: El autor.

Guzmán Ibarra, I., Marín Uribe, R. (2011). La competencia y las competencias docentes: reflexiones sobre el concepto y la evaluación. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 14(1), pp. 151-163. [En línea] Consultado en: <http://redecu.uach.mx/documentos/La%20competencia%20y%20las%20competencias%20docentes.pdf> [último acceso Marzo 2012]

Hacia el establecimiento del perfil del bibliotecólogo a nivel Iberoamérica (2008). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. .

[En Línea] Disponible en:
http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/perfil_bibliotecologo_iberamerica.pdf [último acceso Abril 2012]

Iguíniz Vizcaíno, J. (1954). Apuntes para la historia de la enseñanza de la Biblioteconomía en México. Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas, vol. 3-4, pp.13-17.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2005). Pisa para docentes: la evaluación como oportunidad de aprendizaje. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. [En línea] Consultado en:
http://www.educacionbc.edu.mx/departamentos/evaluacion/descargas/Archivos/PISA_docentes.pdf [último acceso Marzo 2012].

International Federation of Library Associations. (2004). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. International Federation of Libray Association and Institutions. [En línea] Consultado en:
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [Último acceso Marzo 2012].

Irigoyen Morales, J., Acuña Meléndez, K., Jiménez, M. (2011). Competencias y educación superior. *Revista mexicana de investigación educativa*. 16 (48), pp.243-266.

Lafuente López, R., Morales Campos, E. Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica*. pp. 25-33. [En Línea] Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol06-12/IBI000601203.pdf> [último acceso Marzo 2012].

Ley orgánica de la Universidad Nacional Autónoma de México. [En Línea] Disponible en: <http://www.dgelu.unam.mx/m2.htm> [último acceso Marzo 2012].

Licea de Arenas, J. (1978). La formación de profesionales de la bibliotecología en la Universidad Nacional Autónoma de México. Seminario de educación bibliotecológica en México. pp. 336-41. México: ABIESI.

Licea de Arenas, J. (2007). Educación bibliotecológica 50 años de estudios universitarios en bibliotecología: una (re)visión de su historia. México: Sistemas Biblioforma.

Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información, 28-30 de septiembre de 2009: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento (2010). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Méndez Villegas, A. (2009). Terminología pedagógica específica al enfoque por competencias: el concepto de competencia. Universidad Católica de Lovaina. [En línea] Consultado en: <http://redescepalcala.org/inspector/DOCUMENTOS%20Y%20LIBROS/COMPETENCIAS/TERMINOLOGIA.pdf> [Último acceso Abril 2012].

Mesa redonda. Pensamiento y educación bibliotecológica: Memoria: México D. F. 27 y 28 de febrero de 2002 (2003). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. . [En Línea] Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/pensamiento_educacion.pdf [último acceso Marzo 2012]

Mirabal Santillán, A., Alonso Castañón, M., Gutiérrez Chiñas, A. (2007). Descripción de puestos y competencias de bibliotecarios; reflexiones sobre

el caso del Centro de Información y Documentación de la Universidad Politécnica de San Luis Potosí. [En línea] Consultado en: http://www.uv.mx/veracruz/usbi/alci07/docs/C5_GCA.pdf [Último acceso Febrero 2012]

Morales Campos, E. (1989). Educación bibliotecológica en México. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Moreno Badajos, P. (s.d). La instrucción de competencias informativas para recuperar información en línea: una reflexión desde la perspectiva bibliotecológica. México: Centro Universitario de los Lagos, Universidad de Guadalajara. [En línea] Consultado en: http://www.crid.or.cr/pdf/toolkit/modulo2/la_instruccion_de_competencias_informativas_para_recuperar_informacion_en_linea.pdf [Último acceso Marzo 2012].

Moreno Olivos, T. (2010). El currículo por competencias en la universidad: más ruido que nueces. *En: Revista de la educación superior*. 39 (2), (154), pp. 77-90.[En línea] Consultado en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=60418903004> [Último acceso Marzo 2012]

Munera Torres, T (2010). Acercamiento al concepto de competencia desde la identidad de los profesionales en la ciencia de la información. Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina. coord. Lina Escalona Ríos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Olivé, L. (2009). El libro, la lectura y las bibliotecas en la sociedad del conocimiento. *Lectura Y Vida*. 30 (3). Pp. 20-29.

Ortoll Espinet, E. (2004). Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. *El profesional de la información*. 13 (5). [En línea] Consultado en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/septiembre/2.pdf> [Último acceso Abril 2012].

Perales de Mercado, A. (1961). Biblioteconomía y Archivonomía en la Universidad Nacional. En *Anuario de biblioteconomía y archivonomía*. 1 (1), pp. 11-19.

Pimentel Álvarez, J. (1996). Diccionario: latín-español, español-latín. México: Porrúa.

Pinto Molina, M. Sales Salvador, D., Martínez- Osorio, P. (2009). El personal de la biblioteca universitaria y la alfabetización informacional: de la autopercepción a las realidades y retos formativos. *Revista Española de Documentación Científica*. Pp. 60-80.[En línea] Consultado en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/453/465>[Último acceso Abril 2012].

Pirela Morillo, J. (2010). Los perfiles profesionales por competencias en Bibliotecología. *Archivología y Ciencias de la Información*. Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina. Coord. Lina Escalona Ríos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Quiroz Posada, E. (2007). Competencias profesionales y calidad en la educación superior. *Reencuentro*. pp. 93-99. [En línea] Consultado en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/340/34005012.pdf> [Último acceso Abril 2012].

Rader, H.(2000). Preparing for the 21st Century: Educating Students and Citizens for Effective Use of Information. Lau y Cortes, La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. pp 11-19. [En línea] Consultado en:http://bivir.uacj.mx/dhi/PublicacionesUACJ/Docs/Libros/Memorias_Segundo_DHI.pdf [Último acceso Abril 2012].

Reference and User Services Association. [En línea] Consultado en: <http://www.ala.org/rusa/about> [Último acceso Julio 2012].

Reference and User Services Association. (2003). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. [En línea] Consultado en: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional> [Último acceso Agosto 2012].

Reference and User Services Association. (2004). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers [En línea] Consultado en:<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> [Último acceso Agosto 2012].

Ríos Ortega, J. (2010). Perfil de competencias en bibliotecología para la región latinoamericana: exordio a su elaboración. En: Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina. Coord. Lina Escalona Ríos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Rodríguez Moreno, M. (2006). Evaluación, balance y formación de competencias laborales transversales. Barcelona: Laertes.

Roegiers, X. (2010). Una pedagogía de la integración: competencias e integración de los conocimientos de la enseñanza. México: Fondo de Cultura Económica.

Sanz de Acedo Lizárraga, M. (2010). Competencias cognitivas en educación superior. España: Narcea.

Solís Valdespino, O. (1980). El colegio de Bibliotecología y Archivología: 1956-1980. México, el autor.

Sotelo Linares, S. (2008). Informe académico por elaboración comentada de material didáctico. México: El autor.

Special Library Association. (2003). Competencies for Information Professionals of the 21st Century. [En Línea] Disponible en: http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf[Último acceso Mayo 2012].

Tarango Ortiz, J. (2010). Acercamiento al concepto de competencia desde la identidad de los profesionales en la ciencia de la información. Las competencias en el perfil bibliotecológico en América Latina. Coord. Lina Escalona Ríos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Tobón Tobón, S., Rial Sánchez, J., Carretero Díaz, M., García Fraile, J. (2006). Competencias: calidad y educación superior. Bogotá: Cooperativa editorial magisterio.

Universidad Nacional Autónoma de México (1998). Estatuto del personal académico de la Universidad Nacional Autónoma de México. México: UNAM, Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria.

Universidad Nacional Autónoma de México (1998). Estatuto general de la universidad. [En Línea] Disponible en:

<https://www.dgae.unam.mx/normativ/legislacion/estageun/egUNAM.html>
[último acceso Junio 2012].

Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras. (2002). Proyecto de Modificación del Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.

Universidad Nacional Autónoma de México, Secretaria de Rectoría, Dirección General de Orientación Vocacional. (1980). Facultad de Filosofía y Letras: organización académica 1980-1981 México: UNAM, Dirección General de Orientación Vocacional.

Uribe Tirado, A. (2007). Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias. Énfasis y tendencias en la actual formación en Tecnologías de la Información y Comunicación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 30(1), pp.135-162.[En Línea] Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/1859/1535>[Último acceso Mayo 2012].

Westera, W. (2001). Competences in education: a confusion of tongues. *Journal of curriculum studies*. 33 (1).

Yániz Alvarez de Eulate, C. (2007). Competencias en la universidad. De la utopía a la pragmatopía. DIDAC. 49, pp.4-9. [En Línea] Disponible en: <http://ibero.mx/web/files/didac/49.pdf> [Último acceso Mayo 2012].

Anexo 1

Professional Competencies for Reference and User Services Librarians

Introduction

The purpose of the guideline that follows is to provide librarians, libraries, and information centers with a model statement of competencies essential for successful reference and user services librarians. Competencies must be relevant to the particular job requirements. Therefore, individuals and organizations applying these guidelines may wish to select those strategies for meeting the competency goals that are most appropriate to their situation.

These competencies are focused on the abilities, skills, and knowledge that make reference and user services librarians unique from other professionals. The competencies assume a basic infrastructure of competencies required by all professionals, such as skills related to communication, reading, writing, and mathematics. This statement also elaborates upon the more generic statement on Core Competencies developed by the American Library Association for all types of librarians, including librarians specializing in reference and user services. Finally, the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals on approachability, interest, listening/inquiring, searching, and follow-up are incorporated through specific references into the Professional Competencies for Reference and User Services Librarians.

Definitions:

Reference and User Services Librarians: Librarians that assist, advise, and instruct users in accessing all forms of recorded knowledge. The assistance, advice, and instruction include both direct and indirect service to patrons.

Competencies: Behaviors that excellent performers exhibit more consistently and effectively than average performers. A behavioral basis is necessary because effective assessment of competencies depends on observed behavior. Thus, the task force has focused on identifying the underlying behaviors that lead to successful performance in organizations providing reference and user services to patrons. The competencies provided in this document are only those that are critical to excellent reference and user services to patrons. These competencies for reference and user services librarians are designed to be understood and utilized in the broader context of the American Library Association's statement of Core Competencies.

Strategies: Strategies are specific plans of action that excellent performers typically employ to achieve competency goals.

Access

The primary focus of this section is on understanding information needs and information behavior of primary users and developing the skills to effectively meet those information needs. Access includes competencies related to coping with user information overload, recognizing the importance of user time and convenience, and removing barriers to service. Access competencies include the ability to identify documents through a knowledge of bibliography and indexing, the ability to identify and provide solutions that minimize cognitive and physical barriers to access, and the ability to assess for individual users materials that will provide the appropriate level of linguistic and conceptual access.

Responsiveness

Goal: A librarian provides services that are responsive to user needs.

Strategies:

Determines the situational context of the individual information needs of users when interacting with each user in person or through another communication channel.

Analyzes information sources recommended to users in the context of the attractiveness, interests, and content level for each user.

Suggests specific works that relate to what the user said is important.

Utilizes the Behavioral Standards for Reference Librarians on Approachability, Interest, and Listening/Inquiring when providing reference service in a traditional in-person service setting.

Engages users in discussions about experiences related to their information needs and communicates interest in every user's experiences.

Respects the right of users to determine the direction of their research by empowering them to pursue their own preferences.

Organization and Design of Services

Goal: A librarian effectively designs and organizes reference and user services to meet the needs of the primary community.

Strategies:

Organizes presentation of information resources to match the process users typically use in seeking information to meet their needs.

Creates bibliographies, book talks, displays, tutorials, electronic documents, and other special tools to increase access to information resources and to motivate users to use them.

Organizes and effectively displays information so that it is meaningful to the primary user group.

Utilizes Guidelines for Behavioral Performance on Searching when providing reference service.

Designs services to meet the special access needs of primary users, including those with disabilities, and those with English as a second language.

Compiles and maintains information about community resources of interest to primary user groups so that users can be referred to appropriate sources of assistance.

Critical Thinking and Analysis

Goal: A librarian provides high quality services by carefully analyzing both information sources and services.

Strategies:

Uses electronic and printed media to connect users with highly recommended, carefully selected sources for topics of greatest interest to primary users.

Synthesizes a variety of information sources in order to provide the most relevant information to each patron.

Evaluates information use patterns based on data collected as a result of information service operations and uses the results to enhance services to users.

Applies knowledge about the process of information seeking to structure information services for users.

Utilizes Guidelines for Behavioral Performance on Follow-up when providing reference service.

Knowledge Base

The areas of knowledge essential for reference and user services librarians are: (1) the structure of information resources in areas of knowledge central to primary users; (2) knowledge of basic information tools, including online catalogs, search systems, databases, Web sites, journals and monographs in both printed and electronic formats, videos, and sound recordings; (3) information seeking patterns and behaviors of primary users; (4) communication principles involving interaction with users both in person and through other channels; (5) the influence of technology on the structure of information; (6) copyright and intellectual property law; and (7) information competency standards.

Important skills include understanding assessment techniques, methods of continuous learning, how to apply knowledge to practice, and how to plan and implement enhanced services for users. Core knowledge is acquired as part of basic professional education. However, knowledge must be continuously updated. Therefore, this section of the competencies establishes goals and strategies for remaining current in domains of knowledge for reference and user services.

Environmental Scanning

Goal: A librarian monitors the most relevant information sources to routinely update knowledge of current developments in reference and user services.

Strategies:

Reads, views, and listens to media to keep current in areas of knowledge relevant to primary users.

Attends exhibits at local, regional, or national professional conferences at least once a year when the institution provides support.

Scans the environment for emerging technologies that are relevant to delivery of reference and user services.

Keeps current on new information resources by consulting a wide variety of reviewing sources and publishers catalogs, including those of small presses, by attending professional meetings, by reading, viewing, and listening.

Reads reviews in both print and online media concerning works in all formats of greatest interest to primary users.

Application of Knowledge

Goal: A librarian effectively utilizes new knowledge to enhance reference and user services practices.

Strategies:

Reads the reference and research literature in user services and applies the knowledge gained to improving professional practice.

Integrates use of latest technology and tools into every day practice.

Explores available technologies and their application to reference and user services.

Experiments with latest available innovations to assist users in meeting their information needs.

Dissemination of Knowledge

Goal: A librarian shares expertise with colleagues and mentors newer staff.

Strategies:

Teaches classes in areas of expertise.

Prepares presentations in areas of expertise.

Creates Web pages in areas of expertise.

Discusses issues with colleagues.

Mentors colleagues through listening, coaching, and serving as a role model.

Reviews draft manuscripts for colleagues.

Participates in professional discussions through meetings, videoconferences, mail lists via email and other available communication methods and forums.

Active Learning

Goal: A librarian actively contributes to improving professional practice through engaging in projects with colleagues and enhancing individual skills through independent learning.

Strategies:

Participates actively in professional organizations and works with librarians from a wide range of organizations.

Acquires skills through technology-based learning modules when available and appropriate.

Marketing/Awareness/Informing

A planning process is essential in order to identify and promote services to users. A strategic plan of operations provides a framework for goals and objectives to be formalized. This roadmap for service functions provides means and methods by which services and information are delivered. A marketing plan is an aspect of strategic planning that is a promotional mechanism by which goals, objectives and strategies can be measured in a quantitative manner. Who is providing reference services, what services are being provided, and the effectiveness of the services are the issues that need to be addressed.

Assessment

Goal: A librarian conducts research to determine what types of reference services to provide and to what types of users these services will be provided.

Strategies:

Conducts surveys, within and beyond the library building, to address the needs of users in the area of reference services.

Conducts focus groups to meet and interact with users and to discuss and gather information about users' information needs.

Consults with other libraries to network and brainstorm concerning the programs and services that are provided in the area of reference.

Meets with community leaders to bridge the gap between the library reference service and the individuals and groups that make up the community that the service addresses.

Evaluates information gathered from the research and background preparation for the development of the reference service program.

Determines the user focus and reference service that will be provided.

Implements the reference and user services program that meets the information needs of users in the designated community.

Communication and Outreach

Goal: A librarian effectively communicates the nature of the reference and information services that are provided to users being served.

Strategies:

Develops a written marketing plan as part of a strategic plan of services and operations to set goals and objectives of service.

Develops a public relations plan for staff that trains individuals and addresses the importance of publicity and promotion of reference services.

Creates a physical environment that encourages users to visit the physical library setting or utilize the virtual library and its services.

Utilizes electronic media such as homepages, e-mail, mail lists, radio and television to promote reference services.

Uses print media such as newspapers, brochures, newsletters, displays, and posters to communicate the reference services being provided.

Determines community relationships and develops partnering models of services with groups within the community.

Engages users through lectures, programs, tours, school visits, departmental addresses, and press conferences to promote the reference services offered.

Evaluation

Goal: A librarian consistently and systematically evaluates the effectiveness of the marketing of reference and information services.

Strategies:

Conducts in-house meetings and training sessions to gather feedback from reference librarians regarding the success of the reference services being provided and products being offered.

Engages users in focus groups, surveys, and feedback forms as a user follow-up for reaction and perception of reference services.

Evaluates the current and changing trends in reference and information services and adjusts the services being provided and the promotion of these services.

Identifies the strengths and weaknesses of the products being offered as part of reference services delivery.

Identifies new methods of service, new products and potential new users by participating in conferences, workshops, and professional associations.

Decides what reference services and products will be retained and what changes will be implemented, if any.

Continues the evaluation process as a periodic review that is set in a timeline for all reference service providers to participate in.

Collaboration

Webster's defines collaboration as "working jointly with others or together especially in an intellectual endeavor; the Oxford English Dictionary describes it as "working in conjunction with another or others, to cooperate." Although librarians have always worked together, collaboration has assumed new importance in a world that has witnessed a phenomenal growth in information, new knowledge, and sophisticated technology, all within a relatively short timeframe. Because of the expansion of information and the increasing variety of ways to access information, librarians must work with colleagues, professional organizations, agencies, and other groups to ensure that users receive the information service they need at the time of need and in the most suitable format. Librarians need to recognize and respect the role played by the user in the information interaction. Librarians must actively pursue collaborations that enhance services for their users.

Relationships with Users

Goal: A librarian treats the user as a collaborator and partner in the information seeking process.

Strategies:

Utilizes the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals on Listening/Inquiring, Searching, and Follow-up.

Asks user's opinion and advice while working through the information transaction.

Involves the user in the process and in making decisions.

Acknowledges the knowledge brought by the user to the interaction.

Acknowledges the limits of local resources and refers to an appropriate resource base.

Relationships with Colleagues

Goal: A librarian works closely with colleagues to provide quality service to users.

Strategies:

Recognizes that colleagues have unique knowledge, skills, and strengths that can assist in responding to inquiries.

Elicits assistance from a colleague when appropriate.

Seeks opportunities to share knowledge and expertise with colleagues.

Facilitates and participates with colleagues in team development efforts to improve user service.

Works effectively as part of a team.

Models effective team process behavior, including listening, discussing, and trust.

Develops with colleagues shared goals and values for excellent user services.

Relationships Within the Profession

Goal: A librarian develops collaborative relationships within the profession to enhance service to users.

Strategies:

Takes advantage of the networking opportunities provided by active participation in local, regional, state, national, and international professional organizations.

Identifies and seeks out possible partners in order to expand services to users.

Volunteers for and participates in state and national collaborative efforts that will benefit local users.

Utilizes the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals on Follow-up.

Relationships beyond the Library and the Profession

Goal: A librarian develops and maintains partnerships beyond the library and the profession to strengthen services to users

Strategies:

Identifies partners who have knowledge and expertise of value to the library's users.

Communicates effectively with partners to ensure mutual understanding of goals, objectives, and values.

Forms partnerships to improve existing systems and to develop new products and services.

Evaluation and Assessment of Resources and Services

Consistent assessment of resources in the context of users' needs is essential to keep any information service vital and relevant. A parallel effort in assessing and evaluating the delivery of information services is equally important. A wide range of information services is provided to the users through a large and growing set of delivery channels. There are print collections visited on site, print materials that are delivered to the user, electronic collections delivered over the Internet, information services provided through in-person, telephone, fax, email, and web-based virtual sessions. In all these services, the goal is to make the resources of the library available to the user in a way and a format that meets the user's needs.

The most critical element in any information service is the staff providing it. Using evaluation measures for performance of the staff is a challenge. Many aspects of the information service interaction are intangible and difficult to measure objectively. However, the goal of assessing and evaluating performance remains valid, if elusive.

Reference and user services librarians are required to have competencies in both formal and informal methods of evaluation and assessment. Assessment methods can range from effective use of closure questions in the reference interaction to a user feedback form on interlibrary loan documents and on through structured surveys and studies using unobtrusive observation. Use of these and other assessment and evaluation measures will vary across time and across institutions to fit particular needs, but the competencies required to conduct them will endure over time.

User Needs

Goal: A librarian effectively uses tools and techniques to survey users and their information needs.

Strategies:

Identifies the user population and the potential user population.

Plans and conducts regular assessments of information needs of primary user groups, using various formal and informal methods.

Translates user needs into a plan for services.

Information Services

Goal: A librarian assesses the effectiveness of information services provided to users.

Strategies:

Develops and incorporates measures of evaluation into any new information service.

Develops service standards for new and existing information services.

Creates an organizational climate in which all existing and proposed services are measured consistently against a standard.

Analyzes the resources available and utilizes the human and fiscal resources for service programs that most effectively meet the needs of users in the designated community.

Information Resources

Goal: A librarian assesses and evaluates resources in all formats in terms of objective standards and how well it meets the library's user needs.

Strategies:

Assesses the content of resources in the print and virtual collections for accuracy and currency.

Determines the authority of these resources.

Identifies any bias or point of view in an information resource.

Evaluates new information sources appropriate for the primary users.

Reads reviews of new information resources to complement the librarian's own judgment.

Writes and publishes reviews of new information resources.

Service Delivery

Goal: A librarian evaluates new or existing services for a match between user capabilities and service technological requirements.

Strategies:

Determines the appropriate mix of technologies and delivery channels to meet the particular user group's needs.

Assesses new technologies to see if they can meet the service needs more effectively than current methods, but not disenfranchise users.

Experiments with and evaluates changes in services to users.

Assesses the distribution of human and fiscal resources to ensure that resources are not tied to services or delivery methods that are no longer needed.

Information Interfaces

Goal: A librarian evaluates the format, access, and presentation aspects of resources as part of the overall assessment of the value of tools.

Strategies:

Identifies any factors that impede the use of the resource.

Determines if there are alternative information resources that have better user interfaces.

Communicates with the information resource designers concerns about usability.

Information Service Providers

Goal: A librarian effectively identifies and employs evaluation techniques that measure staff performance.

Strategies:

Identifies and uses those measures that have been developed by the profession, for example, the RUSA Guidelines for Behavioral Performance.

Works with the information service staff to develop a consensus of service standards.

Develops measures that will be useful in assessing whether or not service standards are being met.

Supports and encourages an esprit de corps that will work to evaluate and improve service behaviors.

Anexo 2

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

Revised by MOUSS Management of Reference Committee and approved by the RUSA Board of Directors, June 2004.

Introduction

The face of Reference Services has changed significantly since the original RUSA Guidelines for Behavioral Performance were first published in 1996¹. Intended to be used in the training, development, and/or evaluation of library professionals and staff, the Guidelines have subsequently been favorably evaluated by the profession, and currently enjoy widespread acceptance as standards for the measurement of effective reference transactions.²

The original Guidelines dealt primarily with face-to-face interactions between Reference staff and library users. Even at the time, however, the world of Reference was moving beyond the traditional Reference Desk. Email and online chat services have since become popular with both patrons and library staff, and are expanding in all types of libraries, from public to academic to school libraries and beyond. Although some of the statements in the original Guidelines can be applied to remote forms of reference, the lack of traditional visual and non-verbal cues produces a different type of library-patron interaction.

One constant that the shift away from in-person encounters has not lessened is the need for good communication skills. The Virtual Reference Desk recognized this and incorporated an "Interactive" component into their "Facets of Quality for Digital Reference Services," stating that "[d]igital reference services should provide opportunities for an effective reference interview, so that users can communicate necessary information to experts and to clarify vague user questions."³

In all forms of reference services, the success of the transaction is measured not only by the information conveyed, but also by the positive or negative impact of the patron/staff interaction. The positive or negative behavior of the reference staff member (as observed by the patron) becomes a significant factor in perceived success or failure. This connection has been born out in the work of researchers like Gers and Seward (1985), who found that "behaviors have a strong influence on performance"⁴, and Whitlatch (1990), who stated "Librarian courtesy, interest, and helpfulness are crucial in providing successful reference service. Libraries must select and retain staff who have these service orientations toward users."⁵ Matthew Saxton (2002) put the Guidelines to a statistical test, and found that they did indeed correlate highly to a successful reference transaction.⁶

The original RUSA Ad Hoc Committee that designed the Guidelines recognized the need for future adaptation to deal with issues related to remote users, and in late

2001 the RUSA Standards and Guidelines Committee requested that the RSS Management of Reference Committee undertake this revision. The revised Guidelines reflect the understanding that while in-person and remote reference interviews share some points in common, each also has its own peculiar characteristics that need to be addressed separately in the formation of standard guidelines.

With this in mind, the original format has been rearranged to reflect the changes in our profession. The five main areas (Approachability, Interest, Listening/Inquiring, Searching, and Follow Up) remain the same, but three distinct categories have been added (where appropriate) under each. They are:

General--Guidelines that can be applied in any type of reference interaction, including both in person and remote transactions.

In Person--Additional guidelines that are specific to face-to-face encounters, and make the most sense in this context.

Remote--Additional guidelines that are specific to reference encounters by telephone, email, chat, etc., where traditional visual and non-verbal cues do not exist.

Some of the original Guidelines have also been rewritten to make the service ideal they convey apply more generally. The goal of this document's revision has been to create a conceptual framework and service ethic with which reference professionals can consider all patron reference interactions, and help establish a service standard for their institution.

Note: The term librarian in this document applies to all who provide reference and informational services directly to library users.

1.0 Approachability

In order to have a successful reference transaction, patrons must be able to identify that a reference librarian is available to provide assistance and also must feel comfortable in going to that person for help. In remote environments, this also means placing contact information for chat, email, telephone, and other services in prominent locations, to make them obvious and welcoming to patrons. Approachability behaviors, such as the initial verbal and non-verbal responses of the librarian, will set the tone for the entire communication process, and will influence the depth and level of interaction between the staff and the patrons. At this stage in the process, the behaviors exhibited by the staff member should serve to welcome the patrons and to place them at ease. The librarian's role in the communications process is to make the patrons feel comfortable in a situation that may be perceived as intimidating, risky, confusing, and overwhelming.

To be approachable, the librarian:

General

1.1 Establishes a "reference presence" wherever patrons look for it. This includes having Reference Services in a highly visible location and using proper signage (both in the library and on the library's Web site) to indicate the location, hours, and availability of in-person and remote help or assistance.

1.2 Is poised and ready to engage approaching patrons. The librarian is aware of the need to stop all other activities when patrons approach and focus attention on the patrons' needs.

1.3 Acknowledges others waiting for service.

1.3.1 Employs a system of question triage to identify what types of questions the patrons have when more than two patrons are waiting. Frequently asked questions, brief informational questions, directional questions, and referrals can be answered quickly, allowing more time to devote to in-depth reference questions.

In Person

1.4 Establishes initial eye contact with patrons, and acknowledges the presence of patrons through smiling and attentive and welcoming body language.

1.5 Acknowledges patrons through the use of a friendly greeting to initiate conversation, and by standing up, moving forward, or moving closer to them.

1.6 Remains visible to patrons as much as possible.

1.7 Roves through the reference area offering assistance whenever possible. Librarians should make themselves available to patrons by offering assistance at their point-of-need rather than waiting for patrons to come to the reference desk. To rove successfully, the librarian should:

1.7.1 Be mobile. Get the patrons started on the initial steps of their search, then move on to other patrons.

1.7.2 Address the patrons before addressing their computer screen. Patrons are more likely to confide in librarians and discuss their needs if they do not perceive the librarians as "policing" the area.

1.7.3 Approach patrons and offer assistance with lines such as, "Are you finding what you need?" "Can I help you with anything?" or "How is your search going?"

1.7.4 Check back on the patron's progress after helping them start a search.

1.7.5 If the reference desk has been left unattended, check back periodically to see if there are patrons waiting for assistance there.

Remote

1.8 Should provide prominent, jargon-free links to all forms of reference services from the home page of the library's Web site, and throughout the site wherever

research assistance may be sought out. The Web should be used to make reference services easy to find and convenient.

2.0 Interest

A successful librarian must demonstrate a high degree of interest in the reference transaction. While not every query will contain stimulating intellectual challenges, the librarian should be interested in each patron's informational need and should be committed to providing the most effective assistance. Librarians who demonstrate a high level of interest in the inquiries of their patrons will generate a higher level of satisfaction among users. To demonstrate interest, the librarian:

General

2.1 Faces the patron when speaking and listening.

2.2 2.2 Focuses attention on the patrons.

In Person

2.3 Faces patrons when speaking and listening.

2.4 Maintains or re-establishes eye contact with patrons throughout the transaction.

2.5 Signals an understanding of patrons' needs through verbal or non-verbal confirmation, such as nodding of the head or brief comments or questions.

Remote

2.6 Maintains or re-establishes "word contact" with the patron in text-based environments by sending written or prepared prompts, etc., to convey interest in the patron's question.

2.7 Acknowledges user email questions in a timely manner.

2.8 States question-answering procedures and policies clearly in an accessible place on the Web. This should indicate question scope, types of answers provided, and expected turnaround time.

3.0 Listening/Inquiring.

The reference interview is the heart of the reference transaction and is crucial to the success of the process. The librarian must be effective in identifying the patron's information needs and must do so in a manner that keeps patrons at ease. Strong listening and questioning skills are necessary for a positive interaction. As a good communicator, the librarian:

General

3.1 Communicates in a receptive, cordial, and encouraging manner.

3.2 Uses a tone of voice and/or written language appropriate to the nature of the transaction.

3.3 Allows the patrons to state fully their information need in their own words before responding.

3.4 Identifies the goals or objectives of the user's research, when appropriate.

3.5 Rephrases the question or request and asks for confirmation to ensure that it is understood.

3.6 Seeks to clarify confusing terminology and avoids excessive jargon.

3.7 Uses open-ended questioning techniques to encourage patrons to expand on the request or present additional information. Some examples of such questions include:

Please tell me more about your topic.

What additional information can you give me?

How much information do you need?

3.8 Uses closed and/or clarifying questions to refine the search query. Some examples of clarifying questions are:

What have you already found?

What type of information do you need (books, articles, etc.)?

Do you need current or historical information?

3.9 Maintains objectivity and does not interject value judgments about subject matter or the nature of the question into the transaction.

Remote

3.10 Uses reference interviews or Web forms to gather as much information as possible without compromising user privacy.

4.0 Searching

The search process is the portion of the transaction in which behavior and accuracy intersect. Without an effective search, not only is the desired information unlikely to be found, but patrons may become discouraged as well. Yet many of the aspects of searching that lead to accurate results are still dependent on the behavior of the librarian. As an effective searcher, the librarian:

General

4.1 Finds out what patrons have already tried, and encourages patrons to contribute ideas.

4.2 Constructs a competent and complete search strategy. This involves:

Selecting search terms that are most related to the information desired.

Verifying spelling and other possible factual errors in the original query.

Identifying sources appropriate to the patron's need that have the highest probability of containing information relevant to the patron's query.

4.3 Explains the search strategy and sequence to the patrons, as well as the sources to be used.

4.4 Attempts to conduct the search within the patrons' allotted time frame.

4.5 Explains how to use sources when appropriate.

4.6 Works with the patrons to narrow or broaden the topic when too little or too much information is identified.

4.7 Asks the patrons if additional information is needed after an initial result is found.

4.8 Recognizes when to refer patrons to a more appropriate guide, database, library, librarian, or other resource.

4.9 Offers pointers, detailed search paths (including complete URLs), and names of resources used to find the answer, so that patrons can learn to answer similar questions on their own.

In Person

4.10 Accompanies the patrons in the search (at least in the initial stages of the search process).

Remote

4.11 Uses appropriate technology (such as co-browsing, scanning, faxing, etc.) to help guide patrons through library resources, when possible.

5.0 Follow-up

The reference transaction does not end when the librarian leaves the patrons. The librarian is responsible for determining if the patrons are satisfied with the results of the search, and is also responsible for referring the patrons to other sources, even when those sources are not available in the local library. For successful follow-up, the librarian:

General

5.1 Asks patrons if their questions have been completely answered.

5.2 Encourages the patrons to return if they have further questions by making a statement such as “If you don’t find what you are looking for, please come back and we’ll try something else.”

5.3 Roving (see 1.7) is an excellent technique for follow-up.

5.4 Consults other librarians or experts in the field when additional subject expertise is needed.

5.5 Makes patrons aware of other appropriate reference services (email, etc.).

5.6 Makes arrangements, when appropriate, with the patrons to research a question even after the reference transaction has been completed.

5.7 Refers the patrons to other sources or institutions when the query cannot be answered to the satisfaction of the patron.

5.8 Facilitates the process of referring patrons to another library or information agency through activities such as calling ahead, providing direction and instructions, and providing the library and the patrons with as much information as possible about the amount of information required, and sources already consulted.

5.9 Takes care not to end the reference interview prematurely. 7

Remote

5.9 Suggests that the patrons visit or call the library when appropriate.

Endnotes

1. RUSA. “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals.” RQ, 36 (Winter 1996) 200-3. [Return to text]

2. For example, see: Gatten, Jeffrey N., and Carolyn J. Radcliff. "Assessing Reference Behaviors with Unobtrusive Testing." In *Library Evaluation: A Casebook and Can-Do Guide*, ed. Wallace, Danny P. and Connie Van Fleet. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 2001), 105-115. [Return to text]

3. Virtual Reference Desk. “Facets of Quality for Digital Reference Services, Version 5.” June 2003. Available:<http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Return to text]

4. Gers, Ralph and Lillie J. Seward. "Improving Reference Performance: Results of a Statewide Study." *Library Journal*, November 1, 1985. 32-35. [Return to text]

5. Whitlatch, Jo Bell. "Reference Service Effectiveness." RQ, Winter 1990. 205-220. [Return to text]

6. Saxton, Matthew L. *Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple Regression Analysis to a Multi-Level Research*. Ph.D. Dissertation, UCLA, 2000. [Return to text]

7. Ross, Catherine Sheldrick and Patricia Dewdney. "Negative Closure: Strategies and Counter-Strategies in the Reference Transaction." *Reference & User Services Quarterly*, 38(2) 1998. 151-63. [Return to text]